



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

## **ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

Direzione Centrale Acquisti e Appalti

### **SPECIFICHE INTEGRATIVE AL CAPITOLATO TECNICO**

#### **ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO D'ONERI**

**Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni**

## Indice

1. PREMESSA .....	4
2. GLOSSARIO .....	4
3. LOTTI E LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	7
4. DURATA.....	8
5. OGGETTO .....	8
6. SERVIZIO DI PULIZIA .....	9
6.1 Modalità di esecuzione .....	11
6.2 Specifiche tecniche del Servizio di Pulizia .....	13
6.3 Criteri Ambientali Minimi .....	14
6.4 Modalità di remunerazione .....	17
7. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE.....	17
7.1 Attività straordinaria .....	18
7.2 Modalità di esecuzione .....	19
7.3 Modalità di remunerazione .....	20
8. SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI.....	20
8.1 Attività ordinarie .....	21
8.2 Attività straordinarie .....	23
8.3 Specifiche del servizio .....	23
8.4 Modalità di remunerazione .....	25
9. SERVIZIO DI PRESIDIO DI PULIZIA.....	26
10. SERVIZIO DI AUSILIARIATO (FACCHINAGGIO INTERNO) .....	26
10.1 Modalità di esecuzione .....	27
10.2 Modalità di remunerazione.....	28
11. FORNITURA DI MATERIALE IGIENICO SANITARIO PER I SERVIZI IGIENICI .....	29
11.1 Oggetto della fornitura .....	29
11.2 Corrispettivo della fornitura.....	33
11.3 Consegne.....	33
11.4 Modalità di consegne e installazioni .....	34
11.5 Resi per merci non conformi .....	35
11.6 Manutenzione degli apparati distributori .....	35
11.7 Fabbisogni presunti per ciascun lotto .....	35
12. SOPRALLUOGO PRELIMINARE OBBLIGATORIO .....	42
13. VERBALE DI CONSEGNA.....	42
14. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO .....	43
14.1 Struttura organizzativa.....	43
14.2 Struttura operativa.....	44
14.3 Divise del personale.....	45
14.4 Comportamento del personale .....	45
14.5 Formazione.....	46
15. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ.....	47

15.1 Il processo autorizzativo delle attività ordinarie .....	47
15.2 Il processo autorizzativo delle attività straordinarie.....	47
16. SERVIZI GESTIONALI .....	48
16.1 Sopralluogo post-aggiudicazione, pianificazione e programmazione delle attività attraverso il piano operativo delle attività (POA).....	49
16.2 POA - sezione introduttiva .....	50
16.3 POA - sezione tecnica.....	50
16.4 POA - sezione economica .....	51
16.5 POA - sezione gestionale .....	51
16.6 Verbale di controllo .....	52
16.7 Gestione ordini attività straordinarie .....	52
16.8 Costituzione dell'Anagrafica Architettonica.....	53
16.9 Gestione del Call Center.....	55
16.10 Gestione del Sistema Informativo .....	59
16.11 modalità di remunerazione del servizio.....	59
17. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO .....	59
17.1 Servizio di pulizia .....	60
17.2 Servizio di facchinaggio interno .....	64
17.3 Servizio di disinfestazione .....	64
17.4 Servizio di raccolta e smaltimenti rifiuti speciali .....	65
17.5 Valutazione del livello di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione del contratto .....	65
17.6 Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti .....	66
18. REPORTISTICA .....	66
19. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI .....	67
20. VERBALE DI RICONSEGNA E PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO .....	68

## 1. PREMESSA

La Direzione centrale Acquisti e appalti dell'INPS intende acquisire sul mercato, rispettando i principi di libera concorrenza, parità di trattamento e non discriminazione degli operatori economici, una fornitura quadriennale, prorogabile fino ad un ulteriore anno, dei servizi di pulizia e igiene ambientale e dei servizi connessi di ausiliario per gli **immobili INPS ad uso strumentale della Direzione regionale Lazio, ivi inclusi gli immobili della Direzione di Coordinamento metropolitano di Roma.**

A tal fine bandisce una procedura ristretta di gara per l'affidamento di un Appalto Specifico per l'erogazione dei citati servizi nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni"- Categoria merceologica 2, ai sensi dell'art. 55 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (SDAPA - Servizi di pulizia, pubblicato sulla GUUE N. S-120 del 27/06/2017 e sulla GURI N. 73 del 28/06/2017 nonché sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), oggetto di "Errata corrige" e "Modifica" pubblicati sui predetti siti, rispettivamente, in data 21/07/2017 e in data 15/12/2017, nonché oggetto di "Avviso di rettifica" pubblicato sulla GUUE n. S-45 del 06/03/2018 e sulla GURI n. 29 del 09/03/2018.

Il presente documento contiene le **Specifiche integrative al Capitolato Tecnico** generato dal Sistema, alla luce delle particolari esigenze e dell'organizzazione della Stazione Appaltante.

## 2. GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

TERMINI	DEFINIZIONI
Area Omogenea	Parti di immobili che, ai fini del servizio di pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici, spazi connettivi, servizi igienici, ecc.).
Attività Ordinarie	Attività, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza.
Attività Straordinarie	Attività programmabili e non, relative ai Servizi Operativi, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.
Canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Ordinarie richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura.
Contratto	Il contratto stipulato, per ciascun lotto, tra la Stazione Appaltante e il Fornitore, che recepisce l'insieme delle prescrizioni e



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

	condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Consip S.p.A.	Organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.
Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)	L'esponente della Stazione Appaltante del quale il Responsabile Unico del Procedimento si avvale in sede di direzione dell'esecuzione del contratto e di controllo dei livelli di qualità delle prestazioni. Al Direttore dell'Esecuzione competono il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, nonché il compito di assicurare la regolare esecuzione da parte dell'Appaltatore, in conformità ai documenti contrattuali. Il Direttore dell'Esecuzione controlla l'esecuzione del contratto congiuntamente al Responsabile Unico del Procedimento e con il supporto dei Verificatori di conformità.
Extra Canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie e comunque tutte le attività non comprese tra le Attività Ordinarie richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura. La corresponsione di importi Extra Canone sarà possibile fino al raggiungimento dell'importo massimo stanziato dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, tenuto conto dei ribassi proposti dal Fornitore in fase di offerta.
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico che si impegna ad eseguire in favore della Stazione Appaltante le attività previste nel Capitolato Tecnico e, nel dettaglio, nelle Schede Tecniche.
Gestore del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della Stazione Appaltante, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.
Istituto	L'Istituto Nazionale Previdenza Sociale (INPS).
Piano Operativo delle Attività (POA)	Documento redatto dal Fornitore quale programma mensile, su base giornaliera, con



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

	la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalla Stazione Appaltante.
Responsabile del Servizio	La figura nominata dalla Stazione Appaltante, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti le Schede Tecniche dell'Appalto Specifico e pertanto interfaccia unica e rappresentante della Stazione Appaltante nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività. La funzione di Responsabile del Servizio è svolta dal DEC.
Responsabile unico del procedimento (RUP)	L'esponente dell'Istituto cui competono i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione del Contratto previsti dal Codice, nonché tutti gli altri obblighi di legge che non siano specificatamente attribuiti ad altri organi o soggetti.
Servizi Gestionali	Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.
Servizi Operativi	Tutti i servizi compresi tra i Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale, ausiliario e i Servizi Opzionali.
Servizi Opzionali	Ulteriori Servizi Operativi ordinabili dalle Stazioni Appaltanti rispetto al Servizio di Pulizia e servizi di ausiliario, quali il Servizio di Disinfestazione e il Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali.
Superficie netta	Per gli ambienti interni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile e si misura al netto delle murature esterne e al netto delle pareti divisorie interne. Per gli ambienti esterni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati.
Stazione Appaltante	L'INPS – Direzione regionale Lazio.
Verbale di Consegna	Il verbale redatto dalla Stazione Appaltante in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico.
Verbale di Controllo	Elaborato, predisposto dal Fornitore, da consegnare trimestralmente al Direttore dell'esecuzione del contratto, che si ottiene integrando il Piano Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel trimestre immediatamente precedente
Verificatori di conformità	I soggetti che supportano il Direttore



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

dell'Esecuzione del Contratto nella verifica della corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali nei singoli immobili e che a lui riferiscono sulla conformità delle prestazioni eseguite rispetto a quelle pattuite.

### 3. LOTTI E LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Ai sensi dell'art. 51 D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., l'appalto è suddiviso in 5 lotti geografici, in funzione della dislocazione territoriali degli immobili sul territorio regionale e della necessità di garantire livelli prestazionali omogenei tra gli immobili del medesimo lotto, come di seguito indicati:

<b>LOTTO 1 - ALTO LAZIO</b>		
1	Direzione Provinciale di Rieti	Via Cintia, 42 – 02100 Rieti
2	Agenzia di Poggio Mirteto	Via Pietro Bonfante, snc - 02047 Poggio Mirteto (RI)
3	Direzione Provinciale di Viterbo	Via Giacomo Matteotti, 29 – 01100 Viterbo
4	Centro Medico Legale di Viterbo	Via Raniero Capocci, 8 - 01100 Viterbo
5	Agenzia di Civita Castellana	Via di Corchiano, snc - 01033 Civita Castellana (VT)
<b>LOTTO 2 - BASSO LAZIO</b>		
6	Direzione Provinciale di Latina	Via Cesare Battisti, 52 – 04100 Latina
7	Agenzia di Formia	Via Appia, 65 - Lato Napoli - 04023 Formia (LT)
8	Agenzia di Terracina	Via delle Arene, 234 Bis – 04019 Terracina (LT)
9	Direzione Provinciale di Frosinone	Piazza Antonio Gramsci, 4 – 03100 Frosinone
10	Agenzia Complessa di Cassino	Via Po, 45 – 03043 Cassino (FR)
11	Centro Medico Legale di Cassino	Via Po, 8 - 03043 Cassino (FR)
12	Agenzia di Sora	Viale San Domenico, 18/A – 03039 Sora (FR)
<b>LOTTO 3 - ROMA 1</b>		
13	Filiale Metropolitana di Roma Flaminio	Via Giulio Romano, 46 – 00196 Roma
14	Agenzia Complessa di Civitavecchia	Via Antonio Canova, 2 - 00053 Civitavecchia (RM)
15	Agenzia Complessa di Roma Aurelio	Via di Torvecchia, 592 - 00168 Roma
16	Agenzia di Bracciano	Via Santa Lucia, 1 - 00062 Bracciano (RM)
17	Agenzia Complessa di Roma Monteverde-Gianicolense	Via Lenin, 45/49 - 00149 Roma
18	Agenzia Complessa Lido di Ostia	Via delle Baleniere, 8 - 00121 Roma (Ostia)
19	Filiale Metropolitana di Roma Montesacro	Via Carlo Spegazzini, 66 – 00156 Roma
20	Agenzia Complessa di Guidonia Tivoli	Via Giuseppe Mazzini, 8 - 00019 Tivoli (RM)
21	Agenzia di Monterotondo	Via Monte Circeo, 12 – 00015 Monterotondo (RM)



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

<b>LOTTO 4 - ROMA 2</b>		
22	Filiale Metropolitana di Roma Casilino-Prenestino	Via Emilio Longoni, 59 - 00155 Roma
23	Agenzia Complessa di Roma Tiburtino	Via Igino Giordani, 55 - 00159 Roma
24	Agenzia di Colleferro	Via Fontana dell'Oste, 70 - 00034 Colleferro (RM)
25	Agenzia di Palestrina	Via Colle Girello, 28 - 00036 Palestrina (RM)
26	Filiale Metropolitana di Roma Tuscolano	Via Umberto Quintavalle, 32 - 00173 Roma
27	Agenzia Complessa di Pomezia	Via Pontina Km. 28,400 - 00040 Pomezia (RM)
28	Agenzia di Albano Laziale	Via Rossini Lotto 16 - 00041 Albano Laziale (RM)
29	Agenzia di Grottaferrata	Via XXV Luglio, 21 - 00046 Grottaferrata (RM)
30	Punto INPS di Anzio	Viale Europa, 15 - 00042 Anzio (RM)
<b>LOTTO 5 - ROMA 3</b>		
31	Filiale Metropolitana di Roma	Via dell'Amba Aradam, 5 - 00184 Roma
32	Direzione Regionale Lazio, Direzione di Coordinamento Metropolitano di Roma, Agenzia di Roma Centro	Viale Regina Margherita, 206 - 00198 Roma
33	Magazzino Via Carmignani	Via Giovanni Carmignani, 24 - 00173 Roma
34	Magazzino Via Graf	Via Arturo Graf, 40 - 00137 Roma

## 4. DURATA

Il contratto di appalto relativo a ciascun lotto ha la durata di 48 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna, di cui al successivo paragrafo 13.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto relativo a ciascun lotto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 12 (dodici) mesi, naturali e consecutivi. La Stazione Appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza del contratto originario.

Ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs. 50/2016, e con le forme e le modalità definite nello Schema di Contratto, la Stazione Appaltante si riserva una opzione di proroga tecnica del contratto in corso di esecuzione relativo a ciascun lotto della durata massima di 12 mesi, limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso, l'aggiudicatario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Stazione Appaltante.

## 5. OGGETTO

L'Appalto Specifico ha ad oggetto la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale e dei servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio,



rientranti nella competenza della Direzione regionale Lazio, ivi inclusa la Direzione di Coordinamento metropolitano di Roma.

Il Fornitore svolgerà i seguenti **Servizi Operativi** ed eseguirà le seguenti **forniture**:

- Pulizia;
- Raccolta e smaltimento rifiuti speciali;
- Disinfestazione;
- Ausiliario (facchinaggio interno);
- Fornitura di materiale di consumo igienico-sanitario.

I Servizi Operativi, ivi compresa la fornitura del materiale di consumo igienico-sanitario, sono erogati a fronte del pagamento di un Canone e/o di eventuali corrispettivi Extra canone.

L'importo stimato delle attività Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante nell'ambito del presente Appalto Specifico, in relazione a ciascun lotto, deve intendersi come importo massimo, che potrà subire variazioni in diminuzione in considerazione delle attività che saranno effettivamente erogate dal Fornitore in funzione delle effettive esigenze della Stazione Appaltante. L'Extra Canone è inteso a remunerare le attività non comprese tra quelle ordinarie, richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione dell'Appalto Specifico, come meglio specificato nell'Allegato 1B al Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo.

Sono altresì inclusi i seguenti **Servizi Gestionali**:

- Sopralluogo post-aggiudicazione, pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA);
- Gestione delle Attività Straordinarie;
- Costituzione dell'Anagrafica Architettonica;
- Gestione del Call center;
- Gestione del Sistema Informativo.

Per i Servizi Gestionali non è previsto alcun corrispettivo, in quanto gli stessi sono da ritenersi remunerati nei Canoni dei Servizi Operativi.

Le prestazioni dell'Appalto Specifico qui disciplinato si uniformano ai **Criteri Ambientali Minimi** vigenti per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene (decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare 24 maggio 2012, pubblicato sulla G.U. del 20 giugno 2012, n. 142).

## 6. SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio consiste nella pulizia di locali, ambienti e arredi, da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle imprese di pulizia e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in:

- **Attività Ordinarie**, costituite da attività programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza all'interno delle Aree Omogenee, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone;



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

- **Attività Straordinarie**, costituite da attività programmabili e non, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento. Tali attività saranno remunerate mediante l'Extra Canone stanziato dalla Stazione Appaltante.

### Attività ordinarie

Nella tabella seguente sono individuate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire, che comprendono:

AREE OMOGENEE	AMBIENTI COSTITUENTI LE AREE OMOGENEE
Area tipo 1 - Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche non aperte al pubblico, aree stampa/fotocopiatrici
Area tipo 2 - Spazi connettivi	Atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...
Area tipo 3 - Servizi igienici	Bagni, antibagni, infermerie, spogliatoi, ...
Area tipo 4 - Aree tecniche	Ripostigli, archivi morti, magazzini, depositi, officine, garage, locali tecnici, ...
Area tipo 8 - Aule didattiche	Aule, laboratori ...
Area tipo 15 - Aree esterne non a verde	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze, percorsi espositivi esterni pavimentati e non, aree archeologiche, ...

Nei documenti allegati al Capitolato Tecnico "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 1", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 2", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 3", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 4" e "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 5" e nello "Schema delle frequenze" sono riportate, per ogni area omogenea, le attività da svolgersi per l'esecuzione del servizio con le relative frequenze e prezzi unitari.

A titolo esemplificativo, si precisa che, nei casi di frequenze trimestrali (3M), quadrimestrali (4M), semestrali (6M), il numero di interventi da eseguire deve essere rispettivamente pari a 4 volte/anno, 3 volte/anno, 2 volte/anno. Nei casi di frequenze del tipo S, S/2 ed S/3 il numero di interventi da eseguire deve essere rispettivamente pari ad una volta/settimana, 2 volte/settimana e 3 volte/settimana. In ogni caso tali interventi dovranno aver luogo in giorni e fasce orarie da concordare con l'Istituto.

Le attività ordinarie giornaliere si intendono erogate per 5 giorni a settimana. Qualora la Stazione Appaltante intenda acquistare il servizio, su una o più aree omogenee, per un numero di giorni a settimana superiore potrà ricorrere, al fine di tener conto anche di tali incrementi nella determinazione del Canone, al coefficiente correttivo secondo la formula indicata a pagina 25 dell'Allegato 1B al Capitolato d'Oneri - Capitolato Tecnico Categoria 2 "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario".

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità

d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire lo svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Istituto.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

**Il Fornitore, in fase di confronto concorrenziale, dovrà offrire un ribasso unico, per ogni lotto in cui concorre, da applicare su tutti i prezzi unitari a base d'asta delle Aree Omogenee.**

### **Attività straordinarie**

Ai fini della **remunerazione attraverso Extra Canone** delle eventuali Attività Straordinarie erogate nel corso del Contratto, la Stazione Appaltante ha indicato, in via presuntiva, l'importo complessivo stanziato per tali eventuali attività. Le singole **attività straordinarie** svolte dal Fornitore saranno remunerate mediante **corrispettivo euro/ora** e, ove presente, mediante **tariffa €/mq come ribassati in sede di gara**. Il costo della manodopera sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative cui si aggiunge un importo percentuale pari al 28,70%, afferente a tutti gli altri costi e spese necessarie all'esecuzione dell'appalto e dall'utile d'impresa, calcolato sul costo della manodopera di cui sopra. Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al 28,70% di cui sopra.

**Ad esempio, se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%, il prezzo euro/ora da utilizzare sarà pari a:**

$$P = CM + [CM \times 0,287 \times (1 - 0,1)].$$

### **6.1 Modalità di esecuzione**

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività svolte nei locali interessati. È cura del DEC comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del POA; il DEC si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento dell'immobile, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Si ricorda, inoltre, che l'orario e il calendario di apertura dei locali in cui si svolgono le attività di pulizia devono essere specificati nel POA. Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel POA.

Il servizio deve essere articolato in relazione a:

- tipo di prestazioni assicurate;
- frequenza delle operazioni;
- organizzazione delle squadre e loro impiego nell'ambito di un programma temporale dettagliato;
- impiego di manodopera specializzata;

- attrezzature, macchinari e materiali impiegati rispondenti alle normative vigenti e accompagnati dalle relative "Schede di Sicurezza".

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sopra descritto (la cui fornitura è compresa nei corrispettivi dei Servizi) sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, frange, mop, panni, carrelli, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, ecc..

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE relativamente a "biodegradabilità", "dosaggi" e "avvertenze di pericolosità". Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere conformi a quanto previsto dai Regolamenti 665/2013 e 666/2013 della Commissione.

Resta inteso che, qualora, in corso di contratto, sia richiesta la fornitura di ponteggi, autoscale o quant'altro non espressamente citato per l'effettuazione di determinate attività, quale a titolo esemplificativo la "detersione di superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue, accessibili solo con ponteggi e/o autoscale", i costi per il nolo di tali attrezzature, che saranno remunerati mediante Extra Canone, sono a carico della Stazione Appaltante ed il relativo importo da corrispondere al Fornitore sarà determinato mediante il Prezziario DEI di riferimento aggiornato all'ultima versione disponibile, al netto del ribasso offerto in sede di gara. Qualora la voce di costo non fosse presente sul prezziario DEI, si farà riferimento al Prezziario edito dalla Camera di Commercio di Roma, sul quale verrà applicata la medesima percentuale di sconto offerta in sede di gara.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente deve obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore deve essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche, sia dei prodotti chimici utilizzati.

Sono esclusi dal servizio di pulizia mobili ed arredi che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto agli addetti al servizio di manomettere in qualunque modo il materiale presente nei diversi ambienti.

Il servizio di pulizia comprende la **fornitura di materiale igienico – sanitario e relativi dispenser in comodato d'uso gratuito**, come più dettagliatamente descritto nel paragrafo 11 del presente Capitolato.

Il Fornitore deve inoltre fornire idonei contenitori, da posizionare negli spazi comuni e nelle aree destinate alla raccolta dei rifiuti, per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che essi siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dai Comuni interessati dal servizio e deve provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte nell'edificio utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal sistema di raccolta locale di tali rifiuti. I contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo,

concordato con la Stazione Appaltante, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri di cui agli allegati al Capitolato Tecnico "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 1", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 2", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 3", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 4" e "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 5". Tali contenitori rimarranno in possesso della Stazione Appaltante alla scadenza contrattuale.

Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività.

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire lo svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine della Stazione Appaltante.

Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal decreto legislativo n. 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

## 6.2 Specifiche tecniche del Servizio di Pulizia

Di seguito vengono specificate, per ogni tipologia di attività, le modalità di esecuzione delle attività comprese nel servizio:

- la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante lavaggio a pressione o tramite macchine iniezione-estrazione;
- la detersione e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- la spolveratura ad umido di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti e davanzali delle finestre;
- la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco; deve essere effettuata mediante mono spazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;
- la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti; in alternativa utilizzare il sistema Bonnet (mono spazzola a bassa velocità con disco abrasivo in microfibra);
- la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- la detersione e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- la pulizia a fondo e la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;

- al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone; la vaporizzazione deve essere fatta ad almeno 100 gradi;
- la pulizia a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti;
- la disinfezione di bagni e punti ristoro deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti a base di sali quaternari di ammonio rapidamente biodegradabili o equivalenti sulle superfici soggette a contaminazione;
- il controllo di chiusini e caditoie, con pulizia e rimozione delle ostruzioni all'imboccatura degli stessi;
- la pulizia di sporgenze, balconi, terrazze, coperture, parcheggi (coperti e scoperti) da escrementi piccioni, che deve prevedere:
  - o la disinfezione e disinfestazione iniziale delle aree;
  - o la rimozione tramite aspiratori, anche a mano, del guano e delle carcasse dei volatili (piccioni);
  - o la raccolta del guano in sacchi ermetici;
  - o il ritiro e allo smaltimento a norma di legge del guano e delle carcasse rimosse;
  - o la disinfezione e disinfestazione finale delle aree suddette;
  - o l'installazione di dissuasori/reti per evitare l'accesso dei volatili alle aree indicate (si precisa che l'installazione dovrà consentire l'accesso ad eventuali impianti esistenti).

Il Fornitore, durante lo svolgimento del servizio deve utilizzare preferibilmente prodotti classificati come "superconcentrati". Questi prodotti devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dal personale operativo.

### 6.3 Criteri Ambientali Minimi

Tutti i prodotti utilizzati o forniti devono essere conformi alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per "Servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene" adottati con Decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare 24 maggio 2012, pubblicato nella G.U. n. 142 del 20 giugno 2012. In particolare:

- I **prodotti per l'igiene** (detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari), di cui al punto 5.3.1 dei predetti Criteri Ambientali Minimi, devono essere conformi alle specifiche tecniche di cui al capitolo 6, punto 6.1 dei medesimi Criteri Ambientali Minimi;
- I **prodotti disinfettanti**, di cui al punto 5.3.2 dei predetti Criteri Ambientali Minimi, devono essere autorizzati dal Ministero della Salute:
  - a) come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: "Presidio medico-chirurgico" e "Registrazione del Ministero della salute n. ...",
  - b) come prodotti biocidi, ai sensi del D.Lgs. n. 174/2000; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: "Prodotto biocida" e "Autorizzazione/Registrazione del Ministero della Salute n. ...".



I prodotti disinfettanti devono essere inoltre conformi alle specifiche tecniche di cui al capitolo 6, punto 6.2 dei medesimi Criteri Ambientali Minimi;

- I **prodotti diversi** da quelli di cui ai punti 5.3.1 e 5.3.2, quali, in via esemplificativa, cere, deceranti, decappanti, deteresolventi, cere metallizzate smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti, nonché i prodotti classificati "**superconcentrati**", devono essere conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e alle specifiche tecniche individuate al capitolo 6, punto 6.2 dei medesimi Criteri Ambientali Minimi.

Per le cere e i prodotti deceranti conformi ai criteri di assegnazione di etichette ISO di Tipo I equivalenti ai criteri ambientali dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8, in luogo della dichiarazione di cui all'Allegato B è sufficiente che il legale rappresentante della ditta offerente presenti copia della licenza d'uso delle etichette.

I detergenti superconcentrati devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio.

- I **prodotti di carta tessuto** da fornire (carta igienica, rotoli per asciugamani, salviette monouso ecc.) devono rispettare i criteri di qualità ecologica stabiliti nella Decisione 2009/568/CE del 9 luglio 2009, che stabilisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica "Ecolabel Europeo" al tessuto carta.

Come previsto nel paragrafo 8 del Capitolato d'Oneri dell'Appalto Specifico, nell'ambito dell'Offerta Tecnica il concorrente deve inviare e far pervenire alla Stazione Appaltante, a pena di esclusione, un **elenco completo dei prodotti** che si impegna ad utilizzare nel rispetto del Decreto 24 maggio 2012 del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del mare, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene". In particolare:

- Per i **prodotti per l'igiene**, l'offerente deve fornire una lista completa dei detergenti che si impegna ad utilizzare, riportando produttore, denominazione commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale **Ecolabel Europeo**.

Oltre all'Ecolabel, possono essere accettati, come mezzi di presunzione di conformità, altre etichette ambientali ISO di tipo I (rispondenti alla norma ISO 14024), qualora i criteri dell'etichetta ambientale siano conformi ai Criteri Ambientali Minimi. In tal caso, l'offerente indica l'etichetta ambientale posseduta dal prodotto che si impegna ad utilizzare.

Per i prodotti che non siano in possesso dell'Ecolabel Europeo, o di altre etichette ambientali ISO di tipo I presunte conformi ai Criteri Ambientali Minimi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve sottoscrivere la **dichiarazione di cui all'Allegato A** dei predetti Criteri Ambientali Minimi, con cui attesta che i prodotti detergenti sono conformi ai Criteri Ambientali Minimi.

- Per i **prodotti disinfettanti**, il legale rappresentante dell'impresa offerente, il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti disinfettanti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, numero di registrazione/autorizzazione e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi Criteri Ambientali Minimi, sottoscrivendo la **dichiarazione di cui all'Allegato B** dei predetti Criteri Ambientali Minimi.
- Per i **prodotti diversi** da quelli di cui ai punti 5.3.1 e 5.3.2, quali, in via esemplificativa, cere, deceranti, decappanti, deteresolventi, cere metallizzate smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti, nonché per i prodotti classificati "superconcentrati", il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi Criteri Ambientali Minimi, sottoscrivendo la **dichiarazione di cui all'Allegato B** dei predetti Criteri Ambientali Minimi. Inoltre, per quanto riguarda i **prodotti superconcentrati**, è necessario allegare in sede di presentazione dell'offerta anche la **documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione** che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni.
- Per i **prodotti di carta tessuto da fornire**, il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi Criteri Ambientali Minimi, sottoscrivendo la **dichiarazione di cui all'Allegato B** dei predetti Criteri Ambientali Minimi.

**Le dichiarazioni di cui ai sopra citati Allegati A e B ai Criteri Ambientali Minimi, nonché la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione dei superconcentrati devono essere allegate all'elenco completo dei prodotti che il concorrente si impegna ad utilizzare, di cui al Paragrafo 8 del Capitolato d'Oneri dell'Appalto Specifico.**

**Nei confronti dell'aggiudicatario provvisorio**, la Stazione Appaltante attiva le seguenti verifiche:

- Per i **prodotti disinfettanti**, e per i **prodotti diversi** da quelli di cui ai punti 5.3.1 e 5.3.2, l'aggiudicatario provvisorio dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti. La Stazione Appaltante potrà richiedere all'aggiudicatario provvisorio anche la presentazione di un rapporto di prova da parte di un laboratorio accreditato ISO 17025.
- Per i **prodotti per l'igiene**, in possesso di etichette ambientali ISO di tipo I (rispondenti alla norma ISO 14024) conformi ai Criteri Ambientali Minimi, diverse da Ecolabel, l'aggiudicatario provvisorio presenta la documentazione tecnica ufficiale dell'etichetta ambientale, evidenziandone i criteri conformi ai Criteri Ambientali Minimi.



- Per i **prodotti in carta tessuto**, non in possesso dell'Ecolabel europeo, l'aggiudicatario provvisorio deve fornire alla Stazione Appaltante le prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti, al fine di dimostrare la rispondenza del prodotto a tali criteri ecologici.

Il Fornitore non può utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante.

È vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale (tranne per l'uso esclusivo di spolveratura a secco di opere artistiche e comunque su richiesta specifica della Stazione Appaltante).

Il Fornitore deve produrre un rapporto annuale sui prodotti consumati per le esigenze di sanificazione e detergenza (e per altri scopi, per esempio ceratura delle superfici) durante il periodo di riferimento, indicando per ciascun prodotto, produttore e nome commerciale del prodotto, quantità di prodotto utilizzata. La relazione deve essere accompagnata da opportune prove documentali, su richiesta della Stazione Appaltante.

#### 6.4 Modalità di remunerazione

Il Servizio di pulizia è remunerato attraverso la corresponsione di un canone per le Attività Ordinarie e Aggiuntive richieste dalla Stazione Appaltante in fase di indizione della procedura.

Le Attività Straordinarie richieste dalla Stazione Appaltante in corso di esecuzione e non già in fase di indizione della procedura verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone, entro il massimale complessivo pari a € 4.448.654,03, di cui:

- Lotto 1: € 295.616,60;
- Lotto 2: € 585.886,45;
- Lotto 3: € 1.115.877,17;
- Lotto 4: € 1.125.423,19;
- Lotto 5: € 1.325.850,62.

In caso di modifiche/integrazioni al contratto, il canone dovrà essere adeguato; di seguito le possibili variazioni che potrebbero comportare un adeguamento del canone:

- qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione/dismissione dell'immobile/gruppo di immobili o parte di esso;
- qualora vi sia l'aggiunta di nuovi ambienti alle aree omogenee per cui si possiede già un prezzo unitario offerto;
- qualora la Stazione Appaltante intenda apportare variazioni al calendario lavorativo (ad esempio richiesta del servizio di pulizia da giorni 5/7 a giorni 6/7);
- qualora vi siano variazioni nella consistenze a seguito dell'Anagrafica Architettonica prodotta.

## 7. SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il servizio, comprendente attività ordinarie e straordinarie a richiesta, consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e degli interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti e insetti, che possano pregiudicare l'agibilità, la sicurezza, l'igiene e il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle attrezzature

impiantistiche (canali, tubazioni, etc.), delle aree esterne dei giardini e degli ambienti accessori (magazzini, autorimessa, etc.).

Dovranno essere eseguite, su richiesta della Stazione Appaltante, le seguenti tipologie di attività:

- Derattizzazione;
- Disinfestazione da blatte;
- Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi;
- Disinfestazione da zanzare, pappataci, simuliidi;
- Disinfestazione da mosche.

Nello svolgimento di tale attività, il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale.

Nei documenti allegati al Capitolato Tecnico "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 1", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 2", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 3", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 4" e "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 5" e "nello Schema delle frequenze" sono riportate le attività da svolgersi per l'esecuzione del servizio di disinfestazione con le relative frequenze e prezzi unitari, che saranno oggetto di ribasso in sede di gara.

## 7.1 Attività straordinaria

Nel seguito vengono specificati gli interventi di bonifica necessari solo in casi di infestazione.

### Intervento di derattizzazione con rodenticidi

Se dalle attività ordinaria di controllo risulterà che le esche sono state mangiate o ci saranno catture di muridi, le esche virtuali saranno sostituite da esche rodenticide solide; non potranno essere utilizzate esche sfuse, in grani o pellets. Dovranno essere utilizzate esche rodenticide solide fissabili all'interno dei contenitori di esca. Tutti i formulati utilizzati dovranno contenere *denatonium benzoato*. I p.m.c dovranno contenere *bromadiolone*, *brodifacoum*, etc.

Dovranno essere eseguiti 3 interventi ravvicinati a distanza di 10 giorni l'uno dall'altro con sostituzione delle esche rodenticide. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di monitoraggio controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

### Disinfestazione – bonifica da blatte

Se dalle attività ordinarie di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con i seguenti interventi mirati: applicazione prodotti in gel a base di *imidacloprid*, *fipronil*, *abamectina*.

Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "flowable", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di monitoraggio, controllo e sostituzione esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi

dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

### **Disinfestazione - bonifica insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri artropodi (zecche)**

Se dalle attività ordinarie di controllo o da verifiche visive risultassero infestazioni si potrà procedere con il seguente intervento mirato: irrorazione di P.M.C. "*flowable*", formulazione acqua a base di piretro, piretroidi o carbammati e regolatori di crescita.

Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è stata riportata alla normalità, alla normale attività di posizionamento e sostituzione trappole e esche. Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

### **Disinfestazione – bonifica da mosche**

Solo nel caso in cui l'infestazione da mosche risulti elevata si potrà intervenire con singoli interventi di disinfestazione utilizzando p.m.c. a base di piretro naturale o piretroidi di sintesi *flowable* o base acqua. Successivamente si ritornerà, se l'infestazione è rientrata, alla normale attività di monitoraggio, controllo e sostituzione delle esche virtuali. Nel caso in cui nei successivi 3 (tre) mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

## **7.2 Modalità di esecuzione**

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni sopra descritte.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, e dovranno essere fornite alla Stazione Appaltante la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione. Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione dovrà essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i pmc utilizzati, il lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei, in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Durante lo svolgimento dei lavori dovranno essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (ex DPR 547/55 e s.m.i.) nonché le disposizioni contenute nel D. Lgs. 37/2008 e s.m.i.

In generale, tutte le operazioni di disinfestazione devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro dell'Istituto.

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto.

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle schede tecniche di sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

Nel caso le prove di laboratorio effettuate sulle sostanze utilizzate risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal DEC, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del DEC.

Il personale utilizzato per le operazioni di disinfestazione deve essere qualificato e idoneo allo svolgimento dell'attività. Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Istituto e quindi, previo accordo con il DEC, in giorni e in orari in cui le attività presso gli immobili siano sospese, o non ci sia comunque presenza di persone.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel POA e/o su segnalazione del DEC.

### **7.3 Modalità di remunerazione**

Le Attività Straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone entro il massimale complessivo pari a € 716.727,60, di cui:

- Lotto 1: € 47.627,12;
- Lotto 2: € 94.392,82;
- Lotto 3: € 179.780,21;
- Lotto 4: € 181.318,18;
- Lotto 5: € 213.609,27.

Le singole attività straordinarie svolte dal Fornitore saranno remunerate a misura mediante i prezzi unitari indicati negli allegati "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 1", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 2", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 3", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 4" e "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 5", ribassati in fase di confronto concorrenziale.

## **8. SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI**

Il servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto ed il trattamento (smaltimento o recupero) presso strutture autorizzate dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi prodotti dalla Stazione Appaltante da eseguirsi, in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia, ai patti e condizioni di cui al presente Capitolato.

Pertanto il servizio si compone delle seguenti attività:

- fornitura di contenitori ed etichette a norma di legge per le singole tipologie di rifiuti speciali prodotti;
- raccolta dei rifiuti speciali prodotti;

- trasporto dei rifiuti speciali tramite l'impiego di personale e automezzi specificatamente autorizzati;
- conferimento dei rifiuti speciali effettuato obbligatoriamente presso impianti autorizzati al trattamento (recupero e/o smaltimento), secondo la normativa vigente, in relazione alla specifica natura dei rifiuti.

Nello svolgimento di tale attività, il Fornitore deve attenersi a quanto definito dalla normativa vigente; è inoltre compito del Fornitore verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Nel POA, il Fornitore deve dettagliare il dimensionamento del servizio in relazione ai dati riportati nella documentazione dell'Appalto Specifico e alle informazioni rilevate in fase di sopralluogo post-aggiudicazione, nonché dei dati storici forniti dalla Stazione Appaltante.

- Nel POA dovranno essere pertanto indicati:
- tipologia (CER e stato fisico del rifiuto) di rifiuti da raccogliere, trasportare, trattare o avviare a smaltimento/recupero;
- quantitativo di rifiuti per tipologia;
- numero, dimensione e localizzazione dei depositi temporanei;
- numero e tipo di contenitori necessari;
- localizzazione degli stessi in apposite planimetrie;
- numero e programma dei ritiri che si ipotizza di effettuare nell'arco dell'anno.

La tipologia di rifiuti, il quantitativo annuo da smaltire e i relativi prezzi unitari oggetto di ribasso in sede di offerta economica, è rappresentato all'interno di ciascuno dei file Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 1", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 2", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 3", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 4" e "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 5".

Il Fornitore è tenuto a fornire gli appositi contenitori in numero idoneo in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri indicata nei suddetti allegati.

Al Fornitore è inoltre richiesto di provvedere al censimento ed archiviazione dei dati tecnici necessari per la corretta gestione del servizio.

### **8.1 Attività ordinarie**

Le Attività Ordinarie comprendono il ritiro, il trasporto e il conferimento a smaltimento/recupero delle tipologie di rifiuti speciali indicati negli allegati menzionati al precedente paragrafo 8.

In particolare rientrano tra le attività ordinarie:

- la fornitura e la distribuzione dei contenitori;
- la fornitura in comodato d'uso di contenitori per l'area di deposito temporaneo;
- le operazioni preliminari di imballaggio e movimentazione dei rifiuti speciali fino al deposito temporaneo;
- la raccolta dei contenitori e il conferimento dei rifiuti.

### **Fornitura e distribuzione contenitori**

Dovranno essere forniti in comodato d'uso o a perdere idonei contenitori per la raccolta differenziata, nelle quantità definite nel POA, in modo che i rifiuti siano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata da ciascun Comune interessato.

I contenitori devono essere compresi nelle seguenti tipologie:

- taniche bocca stretta;
- fusti bocca larga;
- fusti quadrati;
- agobox;
- vasi monouso;
- scatole di cartone;
- big bag;
- sacchi in polietilene.

Tali contenitori, che rimarranno in possesso dell'Istituto alla scadenza contrattuale, dovranno essere etichettati secondo la normativa vigente, riportando la scritta con il nome del rifiuto che contengono e distribuiti presso gli immobili di riferimento per ogni lotto come previsto nel POA.

Il canone corrisposto per tale servizio è da intendersi comprensivo del noleggio dei contenitori per l'area di deposito temporaneo rientranti nelle seguenti tipologie:

- cisternette in polietilene con bancale di supporto in plastica e acciaio zincato 1000 lt;
- fusti in metallo con tappi 217 lt;
- cargopallet 550 dmc;
- cassoni scarrabili fino a 18 mc.

Il Fornitore deve fornire, per ogni contenitore, adeguata documentazione illustrativa indicante il corretto uso ed i rischi connessi all'utilizzo dello stesso.

Il luogo di deposito temporaneo di rifiuti speciali deve essere gestito in conformità a quanto prescritto dal D. lgs. 2 aprile 2006, n. 152, art. 183, comma 1, lett. bb).

L'identificazione delle aree operative interessate alla movimentazione e deposito temporaneo dei contenitori dovrà essere prevista nel POA.

Il Fornitore, coordinandosi con il DEC, deve predisporre l'area di raccolta attraverso una opportuna cartellonistica e delimitazione.

Il Fornitore dovrà inoltre supportare il DEC per l'aggiornamento delle procedure interne in relazione alla movimentazione, sia interna che in zone di deposito temporaneo, preventivamente alla fase di trasporto rifiuti.

### **Confezionamento, raccolta dei contenitori e trasporto**

Il Fornitore deve provvedere al numero di ritiri previsti in sede di redazione del POA e secondo un calendario concordato ed ufficializzato nel piano stesso.

Il Fornitore provvede a confezionare correttamente i contenitori dei rifiuti prodotti ed a pesarli con strumenti di misura omologati in contraddittorio con il DEC, a compilare il registro di carico

e scarico ed a caricarli sugli automezzi. Provvede, inoltre, alla compilazione del formulario di trasporto rifiuti, consegnandone copia al DEC e supportandolo nella compilazione del registro di carico e scarico secondo quanto prescritto dal D.lgs. n. 152/2006. Il Fornitore terrà conto, inoltre, di applicabilità e scadenze indicate dalla normativa vigente in materia di SISTRI di cui al D.M. 30 marzo 2016, n.78 e s.m.i. che prevede un sistema di tracciabilità dei rifiuti non più basato su registri e formulario, obbligandosi al rispetto delle disposizioni previste e a supportare l'Istituto negli adempimenti di competenza.

I costi di trasporto si intendono compresi nei prezzi unitari di cui agli allegati "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 1", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 2", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 3", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 4" e "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 5", ribassati in sede di gara.

Il servizio dovrà essere eseguito con automezzi e personale messi a disposizione dal Fornitore.

Il personale del Fornitore, impegnato di volta in volta nella raccolta e nel trasporto dei rifiuti prodotti dalla Stazione Appaltante, non deve essere inferiore a due unità per ogni automezzo. Per il trasporto di rifiuti speciali pericolosi, l'autista deve essere munito, ove occorra, di Certificato di Formazione Professionale ADR (patentino ADR) ex D.lgs. 35/2010.

### **Conferimento dei rifiuti speciali agli impianti autorizzati**

La destinazione del trasporto dovrà essere un impianto di trattamento autorizzato (ai sensi del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.) allo smaltimento o al recupero dei rifiuti speciali.

## **8.2 Attività straordinarie**

Ogni tipo di Attività Straordinaria rientrante a titolo esemplificato tra quelle riportate di seguito sarà remunerata ricorrendo all'Extra Canone all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in sede di confronto concorrenziale:

- raccolta e conferimento a smaltimento delle quantità eccedenti rispetto a quelle previste in fase di indizione della procedura e inserite nel primo POA, con riferimento ai prezzi unitari definiti in sede di offerta per le tipologie di rifiuti di cui agli allegati "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 1", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 2" e "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 3", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 4" e "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 5";
- raccolta e conferimento di tipologie di rifiuti le cui quantità non sono state previste in fase di indizione della procedura e nel progetto di servizio approvato dalla Stazione Appaltante nel POA, ma comprese tra quelle indicate negli allegati "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 1", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 2" e "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 3", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 4" e "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 5".

## **8.3 Specifiche del servizio**

Sono a carico del Fornitore tutti i costi inerenti la gestione del servizio, compresi quelli del proprio personale, quelli per lo smaltimento dei materiali ritirati, quelli per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, quelli per l'acquisto ed il rinnovo delle attrezzature



e dei mezzi e quelli per l'acquisto dei materiali di consumo oggetto delle attività. Il Fornitore si assume le responsabilità previste da Legge per un corretto smaltimento dei rifiuti ritirati.

Il ritiro dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi dipende dal soddisfacimento dei requisiti previsti per il deposito temporaneo (art. 183 del D.Lgs. n. 152/2006).

Tutti i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi devono essere prelevati dai depositi temporanei secondo il POA o, quando necessario, in base alla normativa vigente.

Il Fornitore deve eseguire i Servizi per le quantità di rifiuti effettivamente prodotte e, in ogni caso, è tenuto a erogare i Servizi con frequenze tali da garantire il rispetto dei termini di legge.

In corso di esecuzione, la Stazione Appaltante potrà chiedere al Fornitore eventuali modifiche delle frequenze e delle fasce orarie dei ritiri in virtù di sopravvenute esigenze (es. esigenze riorganizzative quali dismissioni, ampliamenti, ristrutturazioni). Tali modifiche dovranno essere tempestivamente accolte dal Fornitore e recepite nel successivo POA.

L'Istituto si riserva comunque la facoltà di richiedere ulteriori ritiri rispetto a quanto previsto dalla normativa.

I rifiuti soggetti a raccolta differenziata, come ad esempio il vetro e la carta, devono essere trasportati e conferiti, a cura del Fornitore, presso aziende specializzate per il relativo recupero, secondo quanto stabilito dal D.Lgs n. 152/2006. Il Fornitore, qualora previsto, dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte negli stabili di riferimento del lotto di competenza al sistema di raccolta locale di tali rifiuti secondo le modalità e tempistiche di raccolta adottate dai Comuni di riferimento.

L'attività di smaltimento deve ottemperare alle disposizioni dettate dalla normativa vigente ed in particolare dal D.Lgs. n. 152/2006 e dal D.M. 30 marzo 2016 - SISTRI - e s.m.i.

Il Fornitore deve rilasciare all'Istituto, entro tre mesi dalla data di conferimento dei rifiuti al trasportatore, la quarta copia del Formulario di Identificazione del Rifiuto controfirmato e timbrato dal Centro di Conferimento a prova dell'avvenuto smaltimento, come previsto dalla normativa.

Nel rispetto di applicabilità e scadenze previste dalla normativa vigente in materia di SISTRI di cui al D.M. 30 marzo 2016 s.m.i., il formulario di identificazione dei rifiuti è sostituito dalla Scheda SISTRI. La scheda completa deve essere trasmessa dal gestore dell'impianto di recupero e smaltimento alla Stazione Appaltante produttrice del rifiuto.

Si sottolinea che il Fornitore si fa carico di tutti gli oneri derivanti dall'adempimento della normativa nazionale di riferimento (cfr D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. e D.M. 30 marzo 2016 - SISTRI - e s.m.i.).

Nell'eventualità in cui sia necessario lo smaltimento di rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, il Fornitore deve rispettare le disposizioni di legge previste dal Decreto Legislativo del 49/2014 s.m.i., dal D.M. 8 marzo 2010 n. 65 e s.m.i. e dal D.Lgs. n. 205/2010 e s.m.i. in attuazione delle direttive europee relative allo smaltimento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).



Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal D.Lgs. n. 81/2008 s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Inoltre devono essere rispettate le disposizioni previste dagli articoli 217 e ss. del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i. per quanto riguarda la gestione degli imballaggi.

Con riferimento all'eventuale attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti di pile e accumulatori, il Fornitore si impegna ad osservare le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 20 novembre 2008, n. 188 e s.m.i. in merito all'attuazione della direttiva 2006/66/CE concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti.

Le attività in oggetto devono essere eseguite da soggetto in possesso (i) dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di cui all'articolo 212 del D.Lgs. n. 152/2006, per le Categorie indicate nel Capitolato d'Oneri dell'Appalto Specifico, nonché (ii) di tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia.

Ai fini dell'esecuzione del servizio, e quale condizione essenziale per dare inizio all'esecuzione stessa, il Fornitore deve consegnare alla Stazione Appaltante, relativamente alle attività oggetto dell'Appalto Specifico, tutti i certificati di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, di cui all'articolo 212 del D.Lgs. n. 152/2006, per le Categorie indicate nel Capitolato d'Oneri dell'Appalto Specifico, e tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente, necessari all'esecuzione delle menzionate attività.

Sono esclusi dall'affidamento il trasporto a smaltimento/recupero di rifiuti urbani e assimilati agli urbani che devono essere raccolti e smaltiti dal gestore del servizio pubblico di raccolta.

La Stazione Appaltante, in sede di esecuzione e anche all'esito di apposita procedura estranea al presente SDAPA, non potrà affidare al Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico, alle sue controllate o collegate ai sensi dell'art. 2359 c.c., ai soggetti che siano dipendenti diretti o indiretti del Fornitore, ai soggetti che abbiano un legame di parentela con i soggetti apicali dell'impresa appaltatrice, poiché vietati dalla disciplina dei rifiuti, i seguenti servizi o prestazioni:

- analisi merceologiche, chimiche e fisiche sui rifiuti;
- consulenza sulla normativa ADR;
- gestione amministrativa dei rifiuti (compilazione dei registri di carico e scarico, dichiarazioni MUD, SISTRI), salvo che, con riferimento alla redazione dei formulari, quest'ultima sia svolta su precise indicazioni fornite dall'Amministrazione, secondo uno specifico modello di compilazione.

#### **8.4 Modalità di remunerazione**

Le **attività ordinarie** sono remunerate attraverso un **canone mensile**.

Nel caso in cui le quantità di prodotto smaltite per una o più tipologie siano inferiori a quelle indicate negli allegati "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 1", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 2", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 3", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 4" e "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 5" e nel primo POA, si procederà ad un conguaglio annuale e all'emissione di una nota di credito a favore della Stazione Appaltante.

Il Fornitore è chiamato a fare **un ribasso sul prezzo unitario €/kg**.

Tale ribasso sarà applicato **anche ai prezzi unitari relativi alle prestazioni di natura straordinaria**.

Le Attività Straordinarie sono remunerate a misura attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone, stanziato dalla Stazione Appaltante, entro il massimale complessivo pari a € 1.263.355,08, di cui:

- Lotto 1: € 51.637,02;
- Lotto 2: € 126.777,31;
- Lotto 3: € 332.784,10;
- Lotto 4: € 334.450,76;
- Lotto 5: € 417.705,89.

Le singole attività svolte dal Fornitore saranno remunerate applicando i prezzi unitari di cui agli allegati "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 1", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 2", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 3", "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 4" e "Allegato1A\_Dettaglio Immobili e Quantità\_Lotto 5", ribassati in fase di confronto concorrenziale, alle quantità erogate.

## **9. SERVIZIO DI PRESIDIO DI PULIZIA**

Il presente Appalto Specifico non prevede servizi di presidio di pulizia.

## **10. SERVIZIO DI AUSILIARIATO (FACCHINAGGIO INTERNO)**

Il servizio consiste nella movimentazione di beni e materiali, quali minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, altri materiali vari collocabili in ceste, generi alimentari e di arredi e attrezzature d'ufficio (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, etc.), dotazioni d'ufficio, apparecchiature elettroniche (es. PC, tastiere, stampanti, fotocopiatori, fotocopiatori di rete anche di grandi dimensioni, scanner, ecc.) e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a seconda della tipologia di attività richiesta.

Tale movimentazione dovrà svolgersi all'interno dello stesso immobile, ovvero tra immobili contigui appartenenti al medesimo lotto.

Si riporta, nel seguito, un elenco esemplificativo e non esaustivo di attività che possono essere richieste e, di conseguenza, effettuate:

- organizzazione del trasporto di suppellettili, attrezzature, apparecchiature elettroniche (preventivamente scollegate da prese elettriche e cavi di rete) e arredi;
- imballo del contenuto degli arredi;
- prelevamento di suppellettili, attrezzature, apparecchiature elettroniche e arredi;
- riallocazione degli stessi secondo le istruzioni impartite dal DEC;
- assistenza e coordinamento delle movimentazioni.

La fornitura del materiale da imballaggio è a carico del Fornitore, che dovrà anche garantire la disponibilità di carrelli manuali, piccola utensileria, scale e tutte le necessarie attrezzature per eseguire le attività, tenendo conto di ogni possibile interferenza che potrebbe crearsi (portata del pavimento, modalità di accesso ai locali, ascensori, ecc.).

In particolare, il materiale da imballaggio dovrà consistere in: scatole da imballaggio (di varia dimensione e misura a seconda del materiale trasportato), nastro da imballaggio (di carta e non plastificato al fine di evitare che restino segni indelebili sul materiale trasportato) con tendi nastro, rotoli di carta plastificata da imballaggio ammortizzante al fine di proteggere gli oggetti fragili dagli urti (grammature da 30 g/m<sup>2</sup> – 300 g/m<sup>2</sup> e dimensione delle bolle da 10mm, 30mm o micro bolle a seconda del materiale trasportato), pellicola film in polietilene ed etichette da apporre ai singoli imballi.

Tali attrezzature devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

I tempi e le modalità saranno concordati, mediante POA, tra Fornitore e DEC, in funzione delle specifiche peculiarità richieste dalla Stazione Appaltante.

All'interno del POA, di concerto con il DEC, verranno individuate le specifiche degli orari e delle attività che dovrà svolgere quotidianamente il personale addetto ai servizi di facchinaggio interno.

Sono da considerarsi **straordinarie** tutte le attività che non rientrano nell'ordinarietà del servizio di facchinaggio interno e quindi non sono programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità (ad esempio, la movimentazione massiva di suppellettili in caso di eventi straordinari quali ad esempio l'esecuzione di manutenzioni straordinarie, ecc.).

Tali attività sono svolte a seguito di specifica richiesta della Stazione Appaltante e devono essere eseguite esclusivamente mediante il processo stabilito nel successivo paragrafo 15.

Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dalla Stazione Appaltante.

### 10.1 Modalità di esecuzione

Il servizio deve essere erogato nelle modalità richieste dalla Stazione Appaltante secondo l'orario e il calendario specificati nel POA.

Gli addetti al servizio devono comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato;
- essere dotato di attrezzature da lavoro conformi alla disciplina sulla sicurezza nei luoghi di lavoro in relazione alla specifica tipologia del servizio reso (scarpe antinfortunistiche, guanti da lavoro, caschi protettivi, carrelli per il trasporto carichi ecc.);
- garantire la necessaria riservatezza nell'espletamento dei compiti assegnati;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare il tesserino di riconoscimento;

- essere facilmente reperibili da parte degli utenti;
- non fumare durante l'orario di lavoro.

Le attività di smontaggio e rimontaggio dovranno essere prestata a regola d'arte ed in modo tale da preservare i beni da smontare da danni ai materiali (abrasioni, rotture, ecc.) e smarrimenti delle parti ed ai rivestimenti che li compongono.

Le operazioni potranno comprendere, ove necessario, ai fini dell'imballaggio, facchinaggio e trasporto, lo smontaggio di viti, bulloni, ganci, cerniere, serrature, maniglie, cablaggi, ecc. che dovranno essere accuratamente riposte e conservate in appositi involucri da accludere agli imballi relativi agli oggetti cui appartengono. Sono comprese nel servizio e pertanto effettuate dal personale in carico (operai) tutte le operazioni di confezionamento/inscatolamento di minuteria, documentazione e materiale cartaceo, libri e riviste, suppellettili, materiale di cancelleria e oggetti contenibili in cartoni e di archivi e biblioteche.

La collocazione a destinazione del materiale relativo ad archivi e biblioteche deve avvenire nel rispetto del medesimo ordine di classificazione e posizionamento preesistente, salve le eventuali diverse disposizioni date in loco dalla Stazione Appaltante.

Il rimontaggio dovrà essere effettuato impiegando correttamente tutti i componenti degli arredi ed oggetti in precedenza smontati.

Il posizionamento degli arredi e di tutti gli oggetti trasportati/traslocati dovrà essere conforme alle indicazioni della Stazione Appaltante e, comunque, essere svolto in modo tale che gli arredi e gli oggetti posizionati non costituiscano pericolo attuale e prospettico per l'incolumità del personale presente negli uffici e gli ambienti.

Al fornitore è fatto obbligo di segnalare qualsiasi rischio concernente il verificarsi di eventi a persone e/o cose negli uffici e negli ambienti in cui sono riposizionati gli arredi e gli oggetti.

Effettuato il trasporto dei computer, delle attrezzature informatiche ed elettroniche nella stanza di destinazione, il fornitore dovrà provvedere al disimballo e all'asporto di tutti gli imballaggi. La riconnessione dei computer, delle attrezzature informatiche ed elettroniche sarà eseguita a cura del personale individuato dalla Stazione appaltante. Tutto il materiale necessario all'imballaggio (scatole di cartone, contenitori e nastro adesivo, ecc.) è a carico dell'appaltatore.

## **10.2 Modalità di remunerazione**

Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un canone mensile.

Tale canone è calcolato sulla base dei prezzi unitari, oggetto di ribasso in sede di gara, e delle caratteristiche del servizio come indicate, come indicati negli allegati al Capitolato Tecnico "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 1", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 2", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 3", "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 4" e "Allegato 1A\_Dettaglio immobili e quantità\_Lotto 5".

Le attività straordinarie sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone entro il massimale complessivo pari a € 393.485,70, di cui:



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

- Lotto 1: € 78.697,14;
- Lotto 2: € 78.697,14;
- Lotto 3: € 78.697,14;
- Lotto 4: € 78.697,14;
- Lotto 5: € 78.697,14;

sulla base di prezzi unitari (€/ora) della manodopera **ribassati in sede di gara.**

Il **costo della manodopera** sarà quello ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative **cui si aggiunge un importo percentuale pari al 28,70%**, afferente a tutti gli altri costi e spese necessarie all'esecuzione dell'appalto e all'utile d'impresa, calcolato sul costo della manodopera di cui sopra. **Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al 28,70% di cui sopra.**

Ad esempio, se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%, il prezzo euro/ora da utilizzare sarà pari a:

$$P = CM + [CM \times 0,287 \times (1 - 0,1)].$$

## **11. FORNITURA DI MATERIALE IGIENICO SANITARIO PER I SERVIZI IGIENICI**

Per quanto riguarda l'Area Omogenea Servizi Igienici, la Stazione Appaltante richiede anche la fornitura del materiale di consumo e dei dispenser.

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura e al reintegro del materiale igienico-sanitario assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici.

È altresì a carico del Fornitore la fornitura iniziale, l'installazione, la manutenzione e la sostituzione in caso di malfunzionamento dei dispenser dei vari prodotti.

Il materiale di consumo fornito dovrà essere conforme ai requisiti minimi di cui al paragrafo 6.3 del presente Capitolato Tecnico integrativo.

### **11.1 Oggetto della fornitura**

#### **a) Rotoli di carta asciugamani a strappo e relativi dispenser**

I rotoli di carta asciugamani a strappo, che l'aggiudicatario di ciascun lotto dovrà fornire, devono rispettare le seguenti caratteristiche tecniche:

- composizione: 100% fibra riciclata
- lunghezza rotolo: > 150 mt.
- altezza: > 20 cm.
- numero veli: 2
- peso: 22 gr/mq a velo circa
- numero strappi: tra 430 e 775 in base alla regolazione del taglio

- lunghezza strappo: regolabile
- biodegradabile.

I rotoli devono essere confezionati in scatoloni di cartone o di altri materiali di confezionamento merce ed essere allestiti in contenitori di robusto e adatto materiale, tali da garantirne l'integrità durante il trasporto, nelle manipolazioni e nel magazzinaggio.

Il fornitore di ciascun lotto deve, inoltre, fornire gli apparati distributori della carta asciugamano (dispenser), da installare nei locali igienico-sanitari delle sedi Inps della Direzione regionale Lazio (incluse le sedi della Direzione di coordinamento metropolitano di Roma), per l'intero periodo della fornitura.

I dispenser restano di proprietà del fornitore, che li cede all'Istituto in comodato d'uso gratuito, ai sensi degli articoli 1803 e ss. del codice civile, per tutta la durata della fornitura.

#### **b) Materiale igienico sanitario di consumo e relativi dispenser**

L'aggiudicatario di ciascun lotto deve fornire gli apparati distributori di materiale igienico sanitario (dispenser), in comodato d'uso gratuito, e il relativo materiale di consumo, per i locali igienico-sanitari delle sedi Inps della Direzione regionale Lazio (incluse le sedi della Direzione di coordinamento metropolitano di Roma) per l'intero periodo della fornitura.

Al fine di uniformare le dotazioni minime delle diverse sedi dell'INPS, è stata individuata una dotazione minima di distributori che costituisce il cosiddetto "bagno tipo". La Direzione Regionale Lazio, per le sedi di riferimento, può provvedere alla fornitura dei dispenser sotto indicati e del relativo materiale di consumo:

- dispenser dosa sapone a cartuccia con erogazione spray
- dispenser porta carta igienica ad estrazione interna
- dispenser per veline copri water
- dispenser per sacchetti igienici femminili.

Di seguito si riportano le caratteristiche tecniche minime cui i dispenser e i prodotti devono rispondere.

##### **Dispenser dosa sapone a cartuccia con erogazione spray**

- prodotto in materiale ABS o equivalente
- installabile a muro
- prodotto in materiale resistente alla corrosione
- con meccanismo a leva o a pulsante
- di facile ricarica
- dotato di un sistema di monitoraggio di consumo
- dotato di una chiusura a chiave per la sostituzione della cartuccia
- erogazione spray
- sistema anti sgocciolamento
- capacità massima per cartuccia di almeno 1000 ml.

##### **Cartuccia porta sapone**

- capacità di almeno 1000ml per flacone
- ogni cartuccia deve garantire non meno di 3200 dosi
- il sapone deve avere PH neutro.



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei  
"Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili  
strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene  
ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

#### Dispenser porta carta igienica ad estrazione interna

- prodotto in materiale ABS o equivalente
- installabile a parete
- consente il controllo visivo del consumo
- dotato di chiusura a chiave per la sostituzione del rotolo
- prevede l'estrazione della carta igienica dall'interno del rotolo (tipo a spirale).

#### Rotolo di carta igienica ad estrazione interna

- Composizione: carta ottenuta da fibra grezza riciclata
- N° servizi: > 900
- Lunghezza strappo: > 190 mm
- Altezza/larghezza strappo: > 130 mm
- Lunghezza rotolo: > 180 m
- N° veli: 2
- Diametro rotolo: > 180 mm
- Grammatura: > 16 gr/m2 per velo

#### Dispenser per veline copri water

- prodotto in materiale ABS o equivalente
- installabile a parete
- capacità di ricarica di almeno 100 veline

#### Veline copri water

- prodotte in carta ad un velo
- confezionate in scatole da non meno di 100 pezzi
- biodegradabili e altamente spappolabile
- dotate di un'area pretagliata che consenta, con un lembo, di essere smaltita nel water

#### Dispenser per sacchetti igienici femminili

- prodotto in materiale ABS o equivalente
- di facile estrazione del sacchetto
- installabile a parete
- capacità di carica di almeno 40 sacchetti

#### Sacchetti igienici femminili

- prodotti in carta politenata
- confezionati in scatole di non meno di 40 sacchetti

Gli imballaggi devono essere robusti e devono garantire l'integrità degli stessi durante il trasporto, le manipolazioni e il magazzinaggio.

Gli apparati distributori restano di proprietà del fornitore, che li cede all'Istituto in comodato d'uso gratuito, ai sensi degli articoli 1803 e ss. del codice civile, per tutta la durata della fornitura.

La fornitura degli apparati distributori si intende comprensiva di:

- disinstallazione di eventuali distributori già in uso
- fornitura in comodato d'uso gratuito
- installazione
- manutenzione, riparazione e sostituzione per tutta la durata contrattuale
- disinstallazione, alla scadenza della fornitura.



### **c) Fornitura e manutenzione di apparati igienizzanti con relativo materiale di consumo**

Il fornitore di ciascun lotto deve, infine, fornire gli apparati igienizzanti, da installare nei locali igienico-sanitari delle sedi Inps della Direzione regionale Lazio (incluse le sedi della Direzione di coordinamento metropolitano di Roma), e il relativo materiale di consumo, per l'intero periodo della fornitura.

Gli apparati igienizzanti restano di proprietà del fornitore, che li cede all'Istituto in comodato d'uso gratuito, ai sensi degli articoli 1803 e ss. del codice civile, per tutta la durata della fornitura.

L'apparato igienizzante è un dosatore di prodotto sanitizzante per servizi (water, orinatoi, ecc.), che deve essere collegato direttamente, mediante raccordi e guarnizioni, al tubo di cacciata nel tratto che va dalla cassetta al water o orinatoio.

L'igienizzazione deve avvenire per depressione (compensazione aria/acqua); l'apparato deve essere collocato a parete mediante tasselli o biadesivo e provvisto di chiusura a chiave metallica.

L'apparato deve erogare automaticamente ad ogni scarico una quantità predeterminata e costante di soluzione igienizzante detergente e disgorgante, predisponendo il servizio igienico per l'utente successivo.

L'erogazione del prodotto avviene per l'intera durata dello scarico a garanzia, del totale trattamento batteriostatico verso germi in sospensione (effetto aerosol) e quelli depositati nel sifone (per l'effetto aerosol provocato dall'acqua di scarico), come previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza e igiene sul lavoro (D. Lgs. 81/2008).

L'apparato igienizzante deve garantire il suo funzionamento con prodotti controllati all'origine e contenuti in apposite cartucce sigillate e non del tipo a rabbocco che, a causa di errate diluizioni, può non sortire l'effetto igienizzante richiesto.

La "carrozzeria" dell'apparato dev'essere possibilmente in ABS, ed il suo funzionamento idraulico. Il sistema non deve utilizzare pile, né corrente elettrica.

La manutenzione degli apparati igienizzanti, parimenti a carico del fornitore, deve essere effettuata con interventi bimestrali tramite operatore specializzato. Il servizio prevede il controllo e l'eventuale sostituzione delle cartucce igienizzanti esaurite; il controllo e la regolazione del flusso di liquido; il controllo ed eventuale sostituzione di parti erose e/o mal funzionanti, al fine di garantire la perfetta efficienza e continuità di funzionamento delle apparecchiature stesse.

L'aggiudicatario di ciascun lotto deve provvedere alla fornitura del materiale di consumo (cartucce igienizzanti sigillate all'origine).

Si riporta di seguito la scheda tecnica indicativa del prodotto igienizzante, che l'aggiudicatario dovrà fornire:

- Tipo di prodotto: Sanificante per wc



- Proprietà: Pulisce, igienizza, deodora, lucida, previene le incrostazioni
- Azione sanificante: Il prodotto disinfettante contenuto sfrutta le sue proprietà consentendo già a basse concentrazioni uno spettro di azione molto vasto nei riguardi dei germi gram positivi e negativi, micro batteri (tbc), miceti e virus lipofili
- Caratteristiche Fisiche: Non infiammabile
- Chimiche: Totalmente solubile in acqua
- Peso: gr. 10/15 +/-
- Composizione chimica: Tensioattivi anionici, non ionici e disinfettante. Non contiene inerti
- Biodegradabilità: Superiore al 90% (L. n° 136 art. 2/4 del 26.04.83)
- Utilizzo Sicurezza: Non emana vapori. Il particolare tipo di confezionamento consente la manipolazione nella massima sicurezza
- Imballi: Imballi chiusi contenenti confezioni monouso
- Condizioni d'uso: automatico a lunga durata nel tempo con lento, costante e omogeneo rilascio dei componenti
- Divieto: non deve essere utilizzato un prodotto con funzione esclusivamente deodorante /profumante

### **11.2 Corrispettivo della fornitura**

Il corrispettivo per la fornitura del materiale di consumo e dei dispenser è da considerarsi incluso nel prezzo unitario a base d'asta dell'area omogenea "Servizi Igienici", al netto del ribasso offerto dal Fornitore.

### **11.3 Consegne**

#### **a) Consegna dei rotoli asciugamani e relativi dispenser**

La fornitura dei rotoli asciugamani deve essere consegnata presso i magazzini delle sedi INPS della Regione Lazio.

L'ordine di consegna, sottoscritto dal DEC, è inviato al fornitore di ciascun lotto esclusivamente a mezzo posta elettronica certificata e contiene:

- i dati del fornitore e dell'Istituto;
- i riferimenti all'Appalto Specifico;
- il quantitativo di rotoli asciugamani da consegnare, distinto per singola sede;
- il luogo di consegna;
- l'esatto indirizzo di spedizione del materiale.

Ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, consegna e qualsiasi altra strumentale è interamente a carico del fornitore.

L'avvenuta consegna dei prodotti deve avere riscontro nel documento di trasporto, la cui copia deve essere consegnata al personale della Stazione Appaltante deputato a ricevere la consegna della merce. Il documento di trasporto deve obbligatoriamente indicare la data dell'avvenuta consegna, la quantità e i dati del fornitore (ragione sociale, Partita IVA o Codice fiscale). Il documento di trasporto deve essere sottoscritto dal personale incaricato dal fornitore di effettuare la consegna e dal personale della Stazione Appaltante deputato alla ricezione della fornitura. La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei prodotti inviati rispetto a quelli aggiudicati in sede di gara. La Stazione

Appaltante si riserva di accertare la quantità e la qualità in un successivo momento. Tale verifica deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore.

La consegna degli apparati distributori deve avvenire secondo le modalità previste dal POA.

I dispenser dovranno essere consegnati e installati entro 15 (quindici) giorni dalla data del POA, in modo da evitare discontinuità rispetto alla fornitura dell'operatore economico uscente.

#### **b) Consegna dei distributori e del materiale igienico sanitario di consumo**

La consegna degli apparati distributori deve avvenire secondo le modalità previste dal POA.

I dispenser dovranno essere consegnati e installati entro 15 (quindici) giorni dalla data del POA, in modo da evitare discontinuità rispetto alla fornitura dell'operatore economico uscente.

Al fine di definire puntualmente i quantitativi del materiale di consumo da consegnare presso le singole sedi, la Direzione regionale Lazio trasmette al fornitore uno o più ordini di consegna, sottoscritti dal DEC, inviato all'aggiudicatario esclusivamente a mezzo posta elettronica certificata. L'ordine di consegna contiene:

- i dati del fornitore e dell'Istituto;
- i riferimenti all'Appalto Specifico;
- il quantitativo degli articoli da consegnare distinto per singola sede;
- il luogo di consegna degli articoli;
- l'esatto indirizzo di spedizione del materiale.

#### **c) Consegna degli apparati igienizzanti con materiale di consumo**

La consegna degli apparati igienizzanti deve avvenire secondo le modalità previste dal POA.

Gli apparati igienizzanti devono essere consegnati e installati entro 15 (quindici) giorni dalla data del POA, in modo da evitare discontinuità rispetto alla fornitura dell'operatore economico uscente.

### **11.4 Modalità di consegne e installazioni**

Le consegne devono avvenire senza creare interruzione all'ordinaria attività lavorativa e rispettando i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, esclusi i giorni festivi e prefestivi, presso le sedi indicate nell'ordine di consegna.

Le consegne si intendono comprensive di tutte le spese di trasporto e imballaggio e installazione. È a carico dell'impresa aggiudicatrice lo smaltimento dell'eventuale materiale di imballaggio della merce.

L'avvenuta consegna del materiale di consumo deve avere riscontro nel documento di trasporto. Il suddetto documento deve essere sottoscritto dal personale incaricato dal fornitore di effettuare la consegna e, nel caso dell'installazione, dal personale della Sede INPS deputato alla gestione della fornitura. La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce indica la mera ricezione e/o installazione dei prodotti; la sede ricevente si riserva di accertare la quantità e la qualità dei prodotti ricevuti rispetto a quanto richiesto in un

successivo momento. Tale verifica deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal fornitore.

### 11.5 Resi per merci non conformi

I prodotti forniti devono essere esclusivamente quelli aggiudicati in sede di gara, nel rispetto delle quantità indicate nell'ordine di consegna.

In caso di difformità qualitativa (mancata corrispondenza delle caratteristiche dei prodotti con quelli richiesti, o presenza di vizi e difetti) e/o difformità quantitativa in eccesso o difetto (quantità consegnata diversa da quella richiesta), anche se accertate successivamente alla sottoscrizione del documento di trasporto, l'Istituto invia al fornitore una contestazione scritta.

Il fornitore deve provvedere entro 5 (cinque) giorni lavorativi alla sostituzione (in caso di difformità qualitative) o all'integrazione/ritiro della merce (in caso di difformità quantitativa), senza alcun aggravio di spesa. La mancata sostituzione della merce da parte del fornitore è considerata "mancata consegna". La merce non accettata resta a disposizione del fornitore a rischio e pericolo del fornitore stesso, che dovrà ritirarla a sue spese. È a carico del fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro 15 gg. dalla comunicazione potrà essere inviata al fornitore, addebitando ogni spesa sostenuta.

### 11.6 Manutenzione degli apparati distributori

La fornitura degli apparati distributori si intende comprensiva della manutenzione per tutta la durata del comodato d'uso, dal momento della consegna e dell'installazione.

Il fornitore deve, senza alcun onere aggiunto, provvedere all'eliminazione di imperfezioni e guasti che si verificassero, anche a seguito del normale utilizzo.

In caso di rottura degli apparati distributori per cause non imputabili agli utilizzatori, il fornitore deve provvedere alla sostituzione degli stessi entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

In caso di inadempimento, l'Istituto si riserva il diritto di ricorrere ad altro fornitore, addebitando al fornitore la spesa sostenuta, fatta salva la possibilità del risarcimento dei danni.

### 11.7 Fabbisogni presunti per ciascun lotto

Sulla base dei fabbisogni e dei consumi storici, la quantità di materiale igienico necessaria per ciascun lotto è presuntivamente quantificata come segue:

N.	Denominazione	Indirizzo
<b>LOTTO 1 - ALTO LAZIO</b>		
	Rotoli asciugamano a strappo (totale lotto per il quadriennio)	9.000
	Rotoli carta igienica (totale lotto per il quadriennio)	6.600
	Veline copriwater (totale lotto per il quadriennio)	96.000
	Sacchetti per assorbenti (totale lotto per il quadriennio)	16.500



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

Cartucce sapone (totale lotto per il quadriennio)	1.500
<b>Direzione Provinciale di Rieti</b>	Via Cintia, 42 - 02100 Rieti
Dispenser carta asciugamano	25
Dispenser carta igienica	22
Dispenser sapone spray	25
Dispenser veline copriwater	22
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	22
<b>Agenzia di Poggio Mirteto</b>	Via Pietro Bonfante, snc - 02047 Poggio Mirteto (RI)
Dispenser carta asciugamano	7
Dispenser carta igienica	7
Dispenser sapone spray	7
Dispenser veline copriwater	7
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	7
<b>Direzione Provinciale di Viterbo</b>	Via Giacomo Matteotti, 29 - 01100 Viterbo
Dispenser carta asciugamano	40
Dispenser carta igienica	29
Dispenser sapone spray	43
Dispenser veline copriwater	0
Dispenser sacchetti	13
Apparati igienizzanti	29
<b>Centro Medico Legale di Viterbo</b>	Via Raniero Capocci, 8 - 01100 Viterbo
Dispenser carta asciugamano	3
Dispenser carta igienica	3
Dispenser sapone spray	3
Dispenser veline copriwater	3
Dispenser sacchetti	3
Apparati igienizzanti	3
<b>Agenzia di Civita Castellana</b>	Via di Corchiano, snc - 01033 Civita Castellana (VT)
Dispenser carta asciugamano	4
Dispenser carta igienica	4
Dispenser sapone spray	4
Dispenser veline copriwater	4
Dispenser sacchetti	4
Apparati igienizzanti	4
<b>LOTTO 2 - BASSO LAZIO</b>	
Rotoli asciugamano a strappo (totale lotto per il quadriennio)	9.000
Rotoli carta igienica (totale lotto per il quadriennio)	6.600
Veline copriwater (totale lotto per il quadriennio)	96.000
Sacchetti per assorbenti (totale lotto per il quadriennio)	16.500
Cartucce sapone (totale lotto per il quadriennio)	1.500



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

<b>Direzione Provinciale di Latina</b>	Via Cesare Battisti, 52 - 04100 Latina
Dispenser carta asciugamano	78
Dispenser carta igienica	68
Dispenser sapone spray	62
Dispenser veline copriwater	11
Dispenser sacchetti	8
Apparati igienizzanti	68
<b>Agenzia di Formia</b>	Via Appia, 65 - Lato Napoli - 04023 Formia (LT)
Dispenser carta asciugamano	6
Dispenser carta igienica	6
Dispenser sapone spray	6
Dispenser veline copriwater	6
Dispenser sacchetti	1
Apparati igienizzanti	6
<b>Agenzia di Terracina</b>	Via delle Arene, 234 Bis - 04019 Terracina (LT)
Dispenser carta asciugamano	14
Dispenser carta igienica	14
Dispenser sapone spray	14
Dispenser veline copriwater	0
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	14
<b>Direzione Provinciale di Frosinone</b>	Piazza Antonio Gramsci, 4 - 03100 Frosinone
Dispenser carta asciugamano	37
Dispenser carta igienica	41
Dispenser sapone spray	42
Dispenser veline copriwater	41
Dispenser sacchetti	2
Apparati igienizzanti	41
<b>Agenzia Complessa di Cassino</b>	Via Po, 45 - 03043 Cassino (FR)
Dispenser carta asciugamano	20
Dispenser carta igienica	18
Dispenser sapone spray	19
Dispenser veline copriwater	18
Dispenser sacchetti	5
Apparati igienizzanti	18
<b>Centro Medico Legale di Cassino</b>	Via Po, 8 - 03043 Cassino (FR)
Dispenser carta asciugamano	3
Dispenser carta igienica	3
Dispenser sapone spray	3
Dispenser veline copriwater	3
Dispenser sacchetti	3
Apparati igienizzanti	3
<b>Agenzia di Sora</b>	Viale San Domenico, 18/A - 03039 Sora (FR)
Dispenser carta asciugamano	10
Dispenser carta igienica	14
Dispenser sapone spray	10

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei  
"Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili  
strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene  
ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

Dispenser veline copriwater	14
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	14
<b>LOTTO 3 - ROMA 1</b>	
Rotoli asciugamano a strappo (totale lotto per il quadriennio)	18.000
Rotoli carta igienica (totale lotto per il quadriennio)	13.200
Veline copriwater (totale lotto per il quadriennio)	200.000
Sacchetti per assorbenti (totale lotto per il quadriennio)	33.000
Cartucce sapone (totale lotto per il quadriennio)	2.600
<b>Filiale Metropolitana di Roma Flaminio</b>	Via Giulio Romano, 46 - 00196 Roma
Dispenser carta asciugamano	73
Dispenser carta igienica	58
Dispenser sapone spray	73
Dispenser veline copriwater	37
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	58
<b>Agenzia Complessa di Civitavecchia</b>	Via Antonio Canova, 2 - 00053 Civitavecchia (RM)
Dispenser carta asciugamano	27
Dispenser carta igienica	25
Dispenser sapone spray	27
Dispenser veline copriwater	25
Dispenser sacchetti	26
Apparati igienizzanti	25
<b>Agenzia Complessa di Roma Aurelio</b>	Via di Torrevecchia, 592 - 00168 Roma
Dispenser carta asciugamano	45
Dispenser carta igienica	90
Dispenser sapone spray	54
Dispenser veline copriwater	0
Dispenser sacchetti	4
Apparati igienizzanti	90
<b>Agenzia di Bracciano</b>	Via Santa Lucia, 1 - 00062 Bracciano (RM)
Dispenser carta asciugamano	8
Dispenser carta igienica	5
Dispenser sapone spray	8
Dispenser veline copriwater	5
Dispenser sacchetti	3
Apparati igienizzanti	5
<b>Agenzia Complessa di Roma Monteverde- Gianicolense</b>	Via Lenin, 45/49 - 00149 Roma
Dispenser carta asciugamano	33
Dispenser carta igienica	28
Dispenser sapone spray	33
Dispenser veline copriwater	13
Dispenser sacchetti	16



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

Apparati igienizzanti	28
<b>Agenzia Complessa Lido di Ostia</b>	Via delle Baleniere, 8 - 00121 Roma (Ostia)
Dispenser carta asciugamano	26
Dispenser carta igienica	28
Dispenser sapone spray	26
Dispenser veline copriwater	0
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	28
<b>Filiale Metropolitana di Roma Montesacro</b>	Via Carlo Spegazzini, 66 - 00156 Roma
Dispenser carta asciugamano	40
Dispenser carta igienica	69
Dispenser sapone spray	59
Dispenser veline copriwater	69
Dispenser sacchetti	48
Apparati igienizzanti	69
<b>Agenzia Complessa di Guidonia Tivoli</b>	Via Giuseppe Mazzini, 8 - 00019 Tivoli (RM)
Dispenser carta asciugamano	9
Dispenser carta igienica	10
Dispenser sapone spray	9
Dispenser veline copriwater	10
Dispenser sacchetti	5
Apparati igienizzanti	10
<b>Agenzia di Monterotondo</b>	Via Monte Circeo, 12 - 00015 Monterotondo (RM)
Dispenser carta asciugamano	10
Dispenser carta igienica	8
Dispenser sapone spray	10
Dispenser veline copriwater	8
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	8
<b>LOTTO 4 - ROMA 2</b>	
Rotoli asciugamano a strappo (totale lotto per il quadriennio)	18.000
Rotoli carta igienica (totale lotto per il quadriennio)	13.200
Veline copriwater (totale lotto per il quadriennio)	200.000
Sacchetti per assorbenti (totale lotto per il quadriennio)	33.000
Cartucce sapone (totale lotto per il quadriennio)	2.600
<b>Filiale Metropolitana di Roma Casilino-Prenestino</b>	Via Emilio Longoni, 59 - 00155 Roma
Dispenser carta asciugamano	59
Dispenser carta igienica	89
Dispenser sapone spray	59
Dispenser veline copriwater	62
Dispenser sacchetti	3





Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei  
"Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili  
strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene  
ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

Apparati igienizzanti	89
<b>Agenzia Complessa di Roma Tiburtino</b>	Via Igino Giordani, 55 - 00159 Roma
Dispenser carta asciugamano	50
Dispenser carta igienica	38
Dispenser sapone spray	50
Dispenser veline copriwater	38
Dispenser sacchetti	3
Apparati igienizzanti	38
<b>Agenzia di Colleferro</b>	Via Fontana dell'Oste, 70 - 00034 Colleferro (RM)
Dispenser carta asciugamano	6
Dispenser carta igienica	5
Dispenser sapone spray	10
Dispenser veline copriwater	5
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	5
<b>Agenzia di Palestrina</b>	Via Colle Girello, 28 - 00036 Palestrina (RM)
Dispenser carta asciugamano	6
Dispenser carta igienica	7
Dispenser sapone spray	8
Dispenser veline copriwater	7
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	7
<b>Filiale Metropolitana di Roma Tuscolano</b>	Via Umberto Quintavalle, 32 - 00173 Roma
Dispenser carta asciugamano	50
Dispenser carta igienica	73
Dispenser sapone spray	67
Dispenser veline copriwater	71
Dispenser sacchetti	14
Apparati igienizzanti	73
<b>Agenzia Complessa di Pomezia</b>	Via Pontina Km. 28,400 - 00040 Pomezia (RM)
Dispenser carta asciugamano	55
Dispenser carta igienica	32
Dispenser sapone spray	60
Dispenser veline copriwater	30
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	32
<b>Agenzia di Albano Laziale</b>	Via Rossini Lotto 16 - 00041 Albano Laziale (RM)
Dispenser carta asciugamano	8
Dispenser carta igienica	5
Dispenser sapone spray	7
Dispenser veline copriwater	5
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	5
<b>Agenzia di Grottaferrata</b>	Via XXV Luglio, 21 - 00046 Grottaferrata (RM)





Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

Dispenser carta asciugamano	9
Dispenser carta igienica	8
Dispenser sapone spray	9
Dispenser veline copriwater	7
Dispenser sacchetti	10
Apparati igienizzanti	8
<b>Punto INPS di Anzio</b>	Viale Europa, 15 - 00042 Anzio (RM)
Dispenser carta asciugamano	6
Dispenser carta igienica	4
Dispenser sapone spray	4
Dispenser veline copriwater	4
Dispenser sacchetti	4
Apparati igienizzanti	4
<b>LOTTO 5 - ROMA 3</b>	
Rotoli asciugamano a strappo (totale lotto per il quadriennio)	11.000
Rotoli carta igienica (totale lotto per il quadriennio)	8.400
Veline copriwater (totale lotto per il quadriennio)	128.000
Sacchetti per assorbenti (totale lotto per il quadriennio)	21.000
Cartucce sapone (totale lotto per il quadriennio)	1.800
<b>Filiale Metropolitana di Roma</b>	Via dell'Amba Aradam, 5 - 00184 Roma
Dispenser carta asciugamano	141
Dispenser carta igienica	111
Dispenser sapone spray	170
Dispenser veline copriwater	100
Dispenser sacchetti	36
Apparati igienizzanti	111
<b>Direzione Regionale Lazio, Direzione di Coordinamento Metropolitano di Roma, Agenzia di Roma Centro</b>	Viale Regina Margherita, 206 - 00198 Roma
Dispenser carta asciugamano	93
Dispenser carta igienica	119
Dispenser sapone spray	96
Dispenser veline copriwater	58
Dispenser sacchetti	59
Apparati igienizzanti	119
<b>Magazzino Via Nizza</b>	Via Nizza, 156 - 00198 Roma
Dispenser carta asciugamano	0
Dispenser carta igienica	0
Dispenser sapone spray	0
Dispenser veline copriwater	0
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	0
<b>Magazzino Via Carmignani</b>	Via Giovanni Carmignani, 24 - 00173 Roma
Dispenser carta asciugamano	1

Dispenser carta igienica	1
Dispenser sapone spray	1
Dispenser veline copriwater	1
Dispenser sacchetti	1
Apparati igienizzanti	1
<b>Magazzino Via Graf</b>	Via Arturo Graf, 40 - 00137 Roma
Dispenser carta asciugamano	0
Dispenser carta igienica	0
Dispenser sapone spray	0
Dispenser veline copriwater	0
Dispenser sacchetti	0
Apparati igienizzanti	0

## 12. SOPRALLUOGO PRELIMINARE OBBLIGATORIO

Il sopralluogo sugli immobili indicati, per ciascun lotto, nel documento Allegato 2-bis "Dettaglio immobili e quantità" è obbligatorio, tenuto conto che è necessario che le offerte vengano formulate, ai sensi dell'art. 79, comma 2, del Codice, soltanto a seguito di una visita dei luoghi.

Le modalità per la richiesta e l'effettuazione del sopralluogo sono dettagliatamente descritte nel paragrafo 2.7 del Capitolato d'Oneri dell'Appalto Specifico.

## 13. VERBALE DI CONSEGNA

Il Verbale di Consegna (o "Verbale di Avvio dell'Esecuzione o "Verbale") rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti per la durata del contratto.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e il DEC, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi, salvo diversi accordi tra le parti.

Per quanto attiene ai servizi la cui erogazione fosse posticipata, su richiesta del DEC, la presa in carico dei relativi immobili dovrà avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna redatto contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo.

Il Verbale di Consegna contiene il dettaglio della consistenza degli immobili di presi in carico dal Fornitore. Dovranno, inoltre, essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che la Stazione Appaltante metterà eventualmente a disposizione del Fornitore, in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali) nel Contratto di Fornitura. Al Verbale di consegna deve essere allegato il primo POA.

Di seguito una breve descrizione delle sezioni che devono essere contenute nel Verbale di Consegna.

### **SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili**

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il DEC può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

In tale sezione devono, inoltre, essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi e/o i servizi che la Stazione Appaltante eventualmente conceda, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

## **SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore**

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati nell'ambito del Contratto (personale delegato allo svolgimento delle attività). Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i nominativi del personale operativo che eseguirà le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale della Stazione Appaltante abilitato all'accesso al Call Center.

# **14. STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO**

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura organizzativa e operativa di cui il Fornitore e la Stazione Appaltante si devono dotare.

## **14.1 Struttura organizzativa**

### **a) Struttura organizzativa del Fornitore**

La struttura organizzativa del Fornitore dovrà garantire, quale figura/funzione minima dedicata alla gestione dell'Appalto Specifico, la presenza di un **Gestore del Servizio**, ovvero la persona fisica, nominata dal Fornitore entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, responsabile nei confronti della Stazione Appaltante, unica interfaccia verso quest'ultima, per la gestione di tutti gli aspetti del Contratto (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.

A tale figura, dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei servizi, sono delegate le funzioni di:

- gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti le Schede Tecniche dell'Appalto Specifico;
- emissione delle fatture e delle note di credito;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite e a conclusione del contratto;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalla Stazione Appaltante.

Il Fornitore dovrà indicare società di appartenenza, riferimenti telefonici (fisso e mobile), indirizzo e-mail e PEC del Gestore del Servizio.

## **b) Struttura organizzativa della Stazione Appaltante**

La Stazione Appaltante nomina un **Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**, che nell'ambito del presente Appalto Specifico è incaricato di svolgere le funzioni del Responsabile del Servizio previste dall'Allegato 1B - Capitolato tecnico - Categoria 2 "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario".

Nell'ambito di ciascun lotto, il DEC, anche con l'ausilio di uno o più **Verificatori di conformità**, si occupa del controllo dei livelli qualitativi e quantitativi delle prestazioni contrattuali e della loro complessiva conformità alle pattuizioni negoziali.

Il DEC è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi descritti nelle schede tecniche del lotto dell'appalto specifico e costituisce l'unico interlocutore della Stazione Appaltante nei confronti del Fornitore. Al DEC viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti al paragrafo 10 dell'Allegato 1B al Capitolato d'Oneri - Capitolato tecnico Categoria 2 "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario" dello SDAPA Pulizie.

Pertanto, il DEC, con il supporto dei Verificatori di conformità, verifica il corretto svolgimento delle attività ordinarie, sottoscrive il Verbale di Controllo predisposto mensilmente dal Fornitore e redige il certificato di verifica di conformità delle prestazioni rese dal fornitore, entro 15 giorni decorrenti dalla scadenza del periodo cui si riferisce il canone ovvero dalla data di ultimazione delle attività extra canone, dandone immediata comunicazione al Gestore del servizio, ai fini dell'emissione della relativa fattura, e al RUP, ai fini del controllo del corretto svolgimento delle attività contrattuali.

Il DEC deve essere nominato prima della stipula del contratto tra la Stazione Appaltante e il Fornitore aggiudicatario del singolo lotto; i nominativi dei Verificatori della Conformità devono essere comunicati per iscritto al Fornitore prima dell'inizio delle attività contrattuali.

### **14.2 Struttura operativa**

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi, prescritti nel presente documento e nelle Schede Tecniche.

Il personale dedicato deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome. Il Fornitore deve fornire al personale ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività nei singoli immobili. Ogni variazione di personale deve essere comunicata al DEC di norma 48 ore prima della presa in servizio dell'operatore, fornendo i dati anagrafici necessari per l'accesso agli stabili dell'Istituto.

Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale del Fornitore deve essere destinato in maniera stabile ai singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali,

delle esigenze, evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali.

Il Fornitore riconosce alla Stazione Appaltante la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del singolo Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte del DEC, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte della Stazione Appaltante non comporta alcun onere per la stessa.

Il Fornitore deve comunicare al DEC ogni evento infortunistico.

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza la Stazione Appaltante da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie e alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla Stazione Appaltante per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore.

Il Fornitore deve garantire, per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione. A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

Il Fornitore deve provvedere al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL.

La Stazione Appaltante rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti o collaboratori.

### **14.3 Divise del personale**

Il personale deve indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia. La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

Il materiale fornito deve essere conforme a quanto previsto dal DM 11 gennaio 2017 (G.U. Serie Generale n. 23 del 28 gennaio 2017) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per i prodotti tessili.

La conformità ai requisiti minimi deve essere assicurata secondo le modalità previste dal suddetto DM.

### **14.4 Comportamento del personale**

Il personale del Fornitore adibito ai servizi ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi, con particolare riferimento alle

informazioni relative al personale e all'organizzazione delle attività svolte dalla Stazione Appaltante.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni anche accidentalmente acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore deve prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti a seguito di segnalazioni da parte del DEC.

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture della Stazione Appaltante e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Il Fornitore si impegna, altresì, ad adempiere a tutti gli obblighi di condotta derivanti dal "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", di cui al d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e dal "Codice di comportamento dei dipendenti dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, ai sensi dell'art. 54, comma 5, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165".

Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni della Stazione Appaltante, impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte della Stazione Appaltante.

Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti della Stazione Appaltante, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

## 14.5 Formazione

Tutto il personale impiegato dal Fornitore deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di igiene ambientale, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a formare gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti, garantendo che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. Gli operatori dei singoli servizi in oggetto, specie quelli acquisiti da precedenti contratti di fornitura, devono essere formati entro 60 giorni naturali e consecutivi dal verbale di consegna; il Fornitore dovrà presentare il proprio programma di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento, le date e le sedi dei corsi organizzati, i dati dei partecipanti e il foglio firma attestante le presenze, i test di verifica effettuati e i risultati conseguiti. I corsi di formazione devono essere mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio. Relativamente ai servizi oggetto del presente SDAPA, il Fornitore deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti della Stazione Appaltante e modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, possono accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici;



- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale, in particolare sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, procedure di intervento in relazione all'utilizzo dei prodotti superconcentrati, al dosaggio dei prodotti di pulizia, alle precauzioni d'uso (divieto di mescolare, modalità per la corretta manipolazione del prodotto, come intervenire in caso di sversamenti o di contatti accidentali, come leggere le schede di sicurezza), alle differenze tra disinfezione e lavaggio, alle modalità di conservazione dei prodotti, sulle caratteristiche dei prodotti per la pulizia a minori impatti ambientali e dei prodotti ausiliari ecologici, le etichette, incluse quelle ecologiche, dei prodotti detergenti e disinfettanti per le pulizie, sulla sequenza detergenza/disinfezione, sulla procedura di decontaminazione, sul corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio e raccolta di sostanze e/o preparati pericolosi;
- quant'altro necessario.

## 15. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che devono essere eseguite per l'erogazione dei servizi. Le prestazioni oggetto del presente Appalto Specifico possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- Attività Ordinarie;
- Attività Straordinarie.

### 15.1 Il processo autorizzativo delle attività ordinarie

Le Attività Ordinarie sono quelle formalizzate nel POA, approvate dalla Stazione Appaltante e pianificate nel tempo in accordo con il DEC. Se la Stazione Appaltante necessita di ulteriori non pianificate all'interno del primo POA, potrà comunque richiedere di aggiungere tali attività che saranno formalizzate all'interno del POA dal Fornitore e saranno remunerate ricorrendo all'Extra-Canone all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante nell'Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti in fase di confronto concorrenziale.

L'effettiva esecuzione di tutte le attività inserite nel POA deve risultare da un apposito Verbale di Controllo, predisposto mensilmente dal Fornitore ed accettato dal DEC, necessario alla successiva rendicontazione e fatturazione del canone.

### 15.2 Il processo autorizzativo delle attività straordinarie

Le Attività Straordinarie vengono solitamente effettuate a seguito di:

- segnalazione/richiesta effettuata dal DEC;
- segnalazione/proposta del Fornitore.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta dovrà pervenire via PEC, all'indirizzo [direzione.regionale.lazio@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.regionale.lazio@postacert.inps.gov.it), o nelle diverse modalità specificate dalla Stazione Appaltante.



Per quanto attiene alle Attività Straordinarie, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso. A tal fine, il Fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta, comunica alla Stazione Appaltante un preventivo di spesa compilato dal medesimo Fornitore.

Il preventivo deve essere redatto utilizzando i prezzi unitari di riferimento al netto dei ribassi offerti.

Eventuali noli di attrezzature e/o macchinari verranno remunerati facendo riferimento ai prezzi indicati nei prezziari regionali e nei Listini editi dalla Tipografia del Genio Civile (DEI) "Prezzi Informativi dell'edilizia" al netto del ribasso offerto dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

È compito del DEC valutare la necessità di effettuare l'intervento proposto, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, ecc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'intervento, approvando il preventivo così come predisposto dal Fornitore ed inviandolo sottoscritto per accettazione.

Tutte le attività autorizzate dal DEC, a fronte di un preventivo di spesa, sono, salvo espressa autorizzazione del DEC stesso, gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato. Pertanto, nessuna modifica al preventivo potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

Si segnala che, **ad eccezione delle attività classificate come "indifferibili" (come definite nel prosieguo), è riservata alla Stazione Appaltante la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.**

Per le attività classificate come "indifferibili", non essendo possibile la redazione di un preventivo, il Fornitore emetterà a seguito dell'intervento eseguito un consuntivo, calcolato come sopra descritto.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del Responsabile del Servizio, ad eccezione delle attività "indifferibili" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati alla Stazione Appaltante.

Le Attività Straordinarie verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone all'uopo stanziato in sede di Appalto Specifico dalla Stazione Appaltante, avuto riguardo ai ribassi offerti dal Fornitore in fase di confronto concorrenziale.

## 16. SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

- Sopralluogo post-aggiudicazione, Pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA);
- Gestione delle Attività Straordinarie;
- Costituzione dell'Anagrafica Architettonica;
- Gestione del Call Center;

- Gestione del Sistema Informativo.

Di seguito vengono dettagliate le modalità di erogazione di tali servizi.

### **16.1 Sopralluogo post-aggiudicazione, pianificazione e programmazione delle attività attraverso il piano operativo delle attività (POA)**

Entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula dovrà essere effettuato il Sopralluogo in presenza del DEC, e in contraddittorio con il medesimo. Durante il Sopralluogo il Fornitore dovrà rilevare anche in termini di superfici le consistenze indicate dalla Stazione Appaltante nelle apposite Schede Tecniche in fase di Appalto Specifico e riassumere tali consistenze, in termini di superfici, in forma tabellare (report).

Il Sopralluogo è finalizzato all'elaborazione puntuale del Piano Operativo delle Attività (POA). Quest'ultimo è un documento redatto in forma chiara e sintetica, in un numero massimo di 50 pagine, che formalizza la "configurazione dei servizi" in funzione delle specifiche richieste della Stazione Appaltante nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.

Il POA deve essere presentato alla Stazione Appaltante entro e non oltre 7 giorni naturali e consecutivi dalla data del sopralluogo, per la condivisione dello stesso nei successivi 10 giorni naturali e consecutivi, in cui potranno essere apportate modifiche su richiesta della Stazione Appaltante. La fase di condivisione, pari a 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, ha come scopo quello di identificare le effettive esigenze della Stazione Appaltante e di conseguenza di organizzare l'erogazione dei servizi.

Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte del DEC, deve redigere e consegnare alla Stazione Appaltante una nuova versione del POA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 5 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del termine della fase di condivisione. Il report in forma tabellare delle consistenze, redatto all'esito del Sopralluogo, dovrà essere allegato al POA e costituirà il riferimento sulla base del quale determinare il Canone.

Il POA deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire alla Stazione Appaltante le necessarie informazioni per valutare la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento; il Fornitore deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione.

È compito del DEC verificare che all'interno del POA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze della Stazione Appaltante; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico al fine di quantificare con esattezza il canone dovuto.

La presentazione della versione finale del POA avverrà contestualmente alla sottoscrizione del **Verbale di Consegna**, di cui al precedente paragrafo 16; dunque il Fornitore accetterà interamente le condizioni del Contratto di Fornitura.

Il Fornitore deve consegnare i successivi POA aggiornati ogni 3 mesi entro il quinto giorno solare del primo mese del trimestre successivo; la consegna deve essere effettuata mediante

PEC all'indirizzo [direzione.regionale.lazio@postacert.inps.gov.it](mailto:direzione.regionale.lazio@postacert.inps.gov.it). Con le stesse modalità il DEC può inviare l'eventuale richiesta di aggiornamento con una frequenza maggiore.

Il POA potrebbe richiedere una necessità di aggiornamento più frequente, dovuta, ad esempio, dall'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione del servizio da parte del DEC per particolari esigenze dell'utenza).

Il POA trimestrale si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 15 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del DEC. L'approvazione del POA da parte del DEC può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste dalle Schede Tecniche;
- il calendario di attività compatibile con il normale svolgimento delle attività degli utenti degli immobili;
- la presenza nel calendario di tutte le Attività Straordinarie (programmabili) autorizzate dalla Stazione Appaltante.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il DEC per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività della Stazione Appaltante, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il POA deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate.

## **16.2 POA - sezione introduttiva**

In tale sezione del POA il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentano di:

- identificare la Stazione Appaltante;
- identificare l'immobile: il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentono di identificare l'/gli immobile/i e le relative aree oggetto dei servizi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: identificativi (codifica), localizzativi (indirizzo), funzionali (aree omogenee dell'edificio e delle sue parti), ecc.;
- indicare i Servizi Operativi richiesti: tipologia, data inizio e fine affidamento servizio, ecc.;
- indicare i giorni a settimana, le fasce orarie di erogazione dei servizi e gli orari di apertura e chiusura dell'Unità di gestione;
- indicare la fascia oraria richiesta dalla Stazione Appaltante per il presidio del Call Center;
- altro.

I dati e le informazioni, di cui al precedente punto elenco, dovranno essere riportati per ciascun immobile.

## **16.3 POA - sezione tecnica**

Il Fornitore deve presentare una schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività Ordinarie e Straordinarie da eseguire nel periodo di riferimento; per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione e, quindi, la durata.

Devono essere, inoltre, riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di Sopralluogo post-aggiudicazione. In particolare, per il Servizio di Pulizia deve essere identificata, sia in planimetria che in tabella, ogni area omogenea e la superficie netta della stessa per le attività previste di pulizia. Per gli eventuali altri servizi ordinati, quali la Disinfestazione, l'Ausiliario e la Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali, il Fornitore deve indicare e verificare il dettaglio delle quantità con riferimento alle Schede Tecniche al fine della puntuale determinazione dei relativi canoni mensili che saranno calcolati e riportati nella successiva Sezione Economica. Il Fornitore, per i servizi attivati, può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

#### **16.4 POA - sezione economica**

In tale Sezione del POA, il Fornitore deve indicare i corrispettivi spettanti e le modalità di determinazione degli stessi.

In particolare, per il Servizio di Pulizia devono essere dettagliati i corrispettivi per le Attività Ordinarie così come nell'Offerta Economica, dunque remunerate attraverso un Canone mensile, salvo le circostanze descritte al paragrafo 6.4, che potrebbero comportare un adeguamento del canone. Dovranno, altresì, essere indicati i corrispettivi dovuti per le eventuali Attività Straordinarie non richieste dalla Stazione Appaltante già in fase di indizione della procedura, tenuto conto dei ribassi offerti dal Fornitore, e da remunerare tramite il ricorso all'Extra Canone.

#### **16.5 POA - sezione gestionale**

In tale sezione del POA, per ogni immobile o insieme di immobili dell'Unità di Gestione, il Fornitore deve riportare, al minimo, i dati e le informazioni di seguito indicati.

- **Calendario lavorativo**

In questa sezione è riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili presso i quali saranno erogati i servizi in relazione alle specifiche esigenze della Stazione Appaltante. A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi con il DEC e con i Verificatori di conformità per stabilire un calendario che sia funzionale alle esigenze e che eviti qualsiasi intralcio o disturbo allo svolgimento delle normali attività previste.

In conformità a tale calendario devono quindi essere esplicitate, per ogni singolo servizio, compreso il Call Center, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dal Fornitore per l'erogazione del servizio stesso.

- **Livelli di servizio**

In questa sezione devono essere indicati i pesi da attribuire ai singoli servizi operativi per una corretta determinazione del Livello di Servizio complessivo, così come meglio specificato nel paragrafo 17.

Deve, inoltre, essere riportato dal Fornitore il numero delle Unità di Controllo per Area Omogenea e la Dimensione del Campione.

## 16.6 Verbale di controllo

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedate nel POA deve risultare da un apposito Verbale di Controllo, predisposto trimestralmente dal Fornitore, consegnato entro i primi 5 giorni lavorativi di ogni trimestre ed accettato dal DEC.

Il Verbale di Controllo potrebbe richiedere una necessità di aggiornamento più frequente dovuta, ad esempio, dall'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione del servizio da parte del DEC per particolari esigenze dell'utenza).

Il Verbale di Controllo consiste in un elaborato trimestrale su base giornaliera che si ottiene integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel trimestre immediatamente precedente, comprensivo della rappresentazione di eventuali scostamenti sia in anticipo che in ritardo rispetto alla data di programmazione della singola attività prevista nel POA e quella di effettiva esecuzione. Il Verbale deve riportare, inoltre, ogni eventuale Attività Straordinaria, ogni eventuale Attività Aggiuntiva e Integrativa richiesta in seguito alla formalizzazione del primo POA, la descrizione di problematiche e soluzioni da adottare con riferimento agli aspetti ambientali e legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il DEC ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

È compito del Fornitore aggiornare quotidianamente il Verbale di Controllo a seguito delle attività eseguite, anche in considerazione di eventuali verifiche che il DEC ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.

Tutte le attività del periodo di riferimento si ritengono concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo e, qualora a valle delle attività previste si rendano necessarie Attività Straordinarie, il Fornitore deve predisporre un preventivo da sottoporre all'approvazione del DEC. In caso di approvazione, il Fornitore è tenuto ad aggiornare il Piano Operativo delle Attività.

La firma del Verbale di Controllo da parte del Responsabile del Servizio, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

## 16.7 Gestione ordini attività straordinarie

Il servizio consiste nella preventivazione e gestione di tutte le Attività Straordinarie che verranno remunerate ricorrendo all'Extra Canone all'uopo stanziato dalla Stazione Appaltante in sede di Appalto Specifico, avuto riguardo ai ribassi offerti in fase di confronto concorrenziale.

Il servizio deve prevedere almeno le seguenti attività:

- predisposizione del preventivo recante l'indicazione delle quantità, dei prezzi unitari e dei tempi di esecuzione della prestazione;
- registrazione delle attività sul Sistema Informativo;
- redazione della "Scheda Consuntivo Attività".

A fine periodo ogni preventivo deve essere allegato alla relativa fattura. Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire, tramite il Gestore del Servizio, la registrazione sul

Sistema Informativo dell'ultima effettuazione dell'attività stessa e deve altresì occuparsi di redigere la "Scheda Consuntivo Attività", per la consuntivazione sia tecnica che economica, in termini di risorse utilizzate. Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo, se effettuato;
- livello di programmabilità dell'attività;
- data e ora di inizio e di fine attività;
- quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi, con relative date di effettuazione e relativo importo complessivo;
- importo complessivo dell'attività;
- eventuali problematiche operative riscontrate.

La scheda compilata in ogni sua parte deve quindi essere firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività e allegata al Verbale di Controllo del trimestre di riferimento.

### 16.8 Costituzione dell'Anagrafica Architettonica

Il servizio di Costituzione dell'Anagrafica Architettonica viene obbligatoriamente ed automaticamente eseguito sulle aree oggetto del Servizio di Pulizia.

Resta inteso che, al termine del rapporto, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà della Stazione Appaltante. Il Fornitore deve consegnare gli elaborati grafici, insieme al POA, alla Stazione Appaltante **entro 60 giorni** naturali e consecutivi dalla data di firma del Verbale di Consegna.

Le principali attività previste nell'esecuzione del servizio sono:

- Acquisizione dati;
- Rilievo e censimento;
- Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici.

Propedeutiche alla Costituzione dell'Anagrafica Architettonica sono l'individuazione e la quantificazione degli ambienti oggetto di rilievo; in particolare devono essere censite le informazioni di tipo tecnico e documentale necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di acquisire presso la Stazione Appaltante eventuali documenti di progetto relativi agli immobili oggetto del Contratto di Fornitura a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento, e in particolare:

- consistenze degli immobili;
- suddivisione degli spazi in piani e locali;
- aree e cubatura;
- dati urbanistici;
- aree omogenee;
- dati catastali;
- aree esterne non a verde;
- aree a verde.

Terminata la fase di acquisizione dati, il Fornitore deve eseguire il **rilievo sul campo** al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione dell'Anagrafica Architettonica, finalizzato alla gestione del servizio e alla **esatta determinazione dell'ammontare del Canone**, nonché alla verifica della corrispondenza con le consistenze (in termini di superfici) inserite dalla Stazione Appaltante nelle Schede Tecniche.

Devono essere effettuati i rilievi di tutte le aree interne e/o esterne oggetto del Servizio. Per gli interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'Unità di Gestione devono essere individuate per ciascuna area omogenea le quote, procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile).

Le informazioni minime oggetto di rilievo necessarie per la successiva fase di restituzione grafica sono:

- superfici esterne (aree esterne a verde e non);
- superfici interne nette con dimensionamento dei singoli locali;
- ubicazione degli infissi esterni ed interni con individuazione delle superfici degli infissi esterni non accessibili dall'interno;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali e tipologie);
- articolazione delle superfici per area omogenea;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature;
- posizione apparecchi sanitari nei servizi.

Se a seguito del rilievo risultano variazioni in detrazione o in aumento delle quantità di superfici poste a base d'asta dalla Stazione Appaltante seguirà un adeguamento del canone, come previsto dal paragrafo 6.4, in seguito a verifica in contraddittorio tra il Gestore del Servizio e il DEC dei dati prodotti in Anagrafica Architettonica in merito alle superfici.

Contestualmente all'attività di rilievo, il Fornitore deve effettuare l'attività di restituzione grafica computerizzata.

L'attività di restituzione prevede le planimetrie delle parti dell'edificio oggetto del servizio.

Gli elaborati grafici devono essere tutti adeguatamente quotati (ad esempio nelle piante devono essere chiaramente indicate la quota del piano di sezione e le quote dei piani di calpestio). La quota del piano di sezione deve essere scelta in modo da selezionare il maggior numero di informazioni possibili sull'edificio in questione (porte, finestre, ecc.).

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad nell'ultima versione disponibile sul mercato;
- formato cartaceo (in un numero di copie pari a 2). In generale, la rappresentazione avviene adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.



Deve inoltre essere fornito un indice dettagliato dei documenti consegnati alla Stazione Appaltante.

Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento ed in particolare:

- UNI 7310-74 – Cartografia urbana. Rappresentazione Convenzionale di aggregati urbani storici prevalentemente caratterizzati da edilizia multipiana;
- UNI 3972 – Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- UNI 3968 – Tipi e grossezze di linee;
- UNI 936 – Disegni tecnici, formati e disposizione degli elementi grafici dei fogli da disegno;
- UNI 938 – Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- UNI 7559 parte I e II – scritturazioni e caratteristiche unificanti;
- UNI 8187 – Disegni tecnici, riquadro delle iscrizioni;
- UNI 9511 – Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni;
- CEI 3-41 – Insieme di caratteri grafici codificati da usare nella preparazione di documenti utilizzati nell'elettrotecnica e per lo scambio di informazioni;
- D.M. del 30 novembre 1983 – Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi.

Le planimetrie devono contenere anche:

- codice numerico progressivo d'ambiente;
- area omogenea per ciascun ambiente;
- altezza degli ambienti;
- superficie netta di ciascun ambiente;
- versi di salita delle rampe e delle scale;
- versi d'ingresso ai piani;
- versi di apertura delle porte;
- elementi igienico-sanitari nei bagni.

I grafici devono essere dotati di opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali richieste, con particolare riferimento alle superfici.

## **16.9 Gestione del Call Center**

Il Fornitore deve garantire alla Stazione Appaltante, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti.

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura, coincidente con il Verbale di Consegna.

I servizi erogati tramite Call Center devono comprendere almeno le seguenti attività:

- gestione delle chiamate;
- tracking delle richieste.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con la Stazione Appaltante in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti dal Fornitore e di seguito elencati:

- numero verde dedicato;
- indirizzo PEC dedicato;
- indirizzo e-mail.

La **gestione delle chiamate** deve comprendere al minimo la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al livello di priorità.

**La gestione delle chiamate deve, inoltre, riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:**

- a) richieste di intervento;
- b) chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- c) informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività;
- d) solleciti;
- e) reclami.

Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno in cui vengono erogati i servizi di pulizia e/o ausiliario, nella fascia oraria richiesta dalla Stazione Appaltante al momento della predisposizione del primo POA.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica e rimarranno attive la PEC e l'e-mail.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo "a" richieste di intervento), l'operatore del Call Center classifica la chiamata, in relazione al livello di priorità dell'intervento stesso e, in relazione al livello di priorità, il Fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo).

<b>Livello di priorità</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Tempo di sopralluogo</b>
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 24 ore dalla



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

chiamata

Il sopralluogo deve essere quindi iniziato nell'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione (registrazione e classificazione) della chiamata e il numero di ore lavorative indicato dal livello di priorità assegnato all'intervento.

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, tenendo conto del livello di priorità assegnato all'intervento, il Fornitore, in contraddittorio con il DEC, dovrà stimare le tempistiche per l'inizio dell'esecuzione delle attività, secondo la seguente classificazione:

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal DEC atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
Programmabile a breve termine	Le attività devono essere iniziate entro 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Le attività devono essere iniziate entro 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Le attività devono essere iniziate entro 60 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo

Per ogni sopralluogo deve essere redatto apposito verbale.

Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un'attività (tipo "a" richieste di intervento) deve essere redatto, entro 48 ore, un preventivo da sottoporre all'approvazione del DEC, così come descritto nel paragrafo 15.

Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, devono essere registrate nel Sistema Informativo del Fornitore, che tiene traccia di tutte le comunicazioni (**tracking delle richieste**).

Il personale della Stazione Appaltante abilitato all'accesso al Call Center deve essere formato dal Fornitore all'utilizzo del Sistema Informativo attraverso l'erogazione di un corso dedicato di durata minima pari a 4 ore. Per personale della Stazione Appaltante si intendono il RUP, il DEC, i loro delegati e i Verificatori di conformità.

La registrazione nel Sistema Informativo deve avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al paragrafo precedente. Anche nel caso di richieste pervenute via PEC o e-mail, deve essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal Sistema, utilizzando i canali di comunicazione attivati.

Poiché i termini di erogazione dei servizi, e quindi la priorità, decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione deve essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dell'orario di servizio deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, come di seguito indicato, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

<b>Tipologia di Chiamata</b>	<b>Campi di informazione da Registrare</b>
a) Richieste di intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- data e ora della richiesta;</li> <li>- motivo della richiesta;</li> <li>- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore;</li> <li>- edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesta l'attività;</li> <li>- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, ecc.);</li> <li>- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività;</li> <li>- livello di priorità;</li> <li>- numero progressivo assegnato alla richiesta.</li> </ul>
b) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- data e ora della chiamata;</li> <li>- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.</li> </ul>
c) Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>- data e ora della chiamata;</li> <li>- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento;</li> <li>- numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.</li> </ul>
d) Solleciti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- data e ora della chiamata;</li> <li>- nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito;</li> <li>- numero progressivo dell'attività sollecitata.</li> </ul>
e) Reclami	<ul style="list-style-type: none"> <li>- data e ora della chiamata;</li> <li>- nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo;</li> <li>- motivo del reclamo.</li> </ul>

## 16.10 Gestione del Sistema Informativo

Deve essere garantito e utilizzato un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi, sia da parte della Stazione Appaltante che da parte del Fornitore.

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto, coincidente con la sottoscrizione del primo Verbale di Consegna.

Il personale della Stazione Appaltante abilitato al Sistema Informativo deve essere riportato nel Verbale di Consegna, deve essere formato dal Fornitore all'utilizzo attraverso l'erogazione di un corso dedicato di durata minima pari a 4 ore. Per personale della Stazione Appaltante si intendono il RUP, il DEC, i loro delegati e i Verificatori di conformità.

## 16.11 modalità di remunerazione del servizio

Il corrispettivo per tutti i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel valore mensile del Canone dei Servizi Operativi attivati. Il valore di tali servizi è pari complessivamente all'1% (uno per cento) del valore del Canone dei Servizi Operativi attivati.

# 17. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

È cura del Fornitore quantificare trimestralmente il Livello di Servizio complessivo.

Il Fornitore deve consegnare trimestralmente, **entro il giorno 15 del primo mese del trimestre successivo** a quello oggetto di valutazione, un report illustrativo del Livello di Servizio complessivo ottenuto, calcolato attraverso i dati forniti dalla Stazione Appaltante.

Il Livello di Servizio complessivo viene calcolato come segue:

$$LS = \frac{\sum_{i=1}^n LS_i \times C_i}{\sum_{i=1}^n C_i}$$

dove:

LS<sub>i</sub> = livello di Servizio relativo al servizio operativo i-esimo remunerato a Canone

C<sub>i</sub> = peso del servizio operativo i-esimo

n = numero di servizi operativi attivati

I pesi C<sub>i</sub>, riportati nel Piano Operativo delle Attività, vengono individuati dal DEC. Per l'attribuzione dei pesi si prende a riferimento l'importo dei canoni di tutti i servizi ordinati.

## 17.1 Servizio di pulizia

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_p = 0,7 \times IP_p + 0,2 \times ISS_p + 0,1 \times ISU_p$$

Dove:

LS<sub>p</sub>= Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia

IP<sub>p</sub>= Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia

ISS<sub>p</sub>= Indicatore di Soddisfazione del DEC sul Servizio di Pulizia

ISU<sub>p</sub>= Indicatore di Soddisfazione dell'utente sul Servizio di Pulizia

### Indicatore di prestazione

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate viene valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento dal DEC o dai Verificatori di conformità, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, attraverso apposite "Check List" per il controllo (vedi appendice 1 al capitolato tecnico dello SDA Pulizie e ausiliario).

I controlli possono avvenire in qualsiasi momento durante il periodo di riferimento, svincolati dall'orario delle prestazioni e i criteri di valutazione devono tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni di pulizia.

Il numero di ispezioni da effettuare nel periodo di riferimento è determinato dal DEC che sceglierà i giorni in modo da poter verificare il maggior numero di attività.

Le attività da sottoporre a verifica devono essere quelle previste dal POA nel giorno dell'ispezione. La data dell'ispezione è comunicata dal DEC al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore; l'esito complessivo del controllo viene sottoscritto, in apposito verbale, dal DEC o dal Verificatore di conformità e da un Responsabile incaricato dal Fornitore. Al momento dell'inizio dell'ispezione il responsabile del Fornitore deve consegnare al DEC o al Verificatore di conformità la Check List per il controllo.

Non sono imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione delle operazioni di pulizia.

Gli esiti delle ispezioni effettuate saranno annotati in un apposito verbale, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione di eventuali penali previste dalla Stazione Appaltante, per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

Gli ambienti da ispezionare all'interno dell'immobile si definiscono Unità di Controllo. Le Unità di Controllo, definite nel Verbale di Consegna, sono costituite da un numero definito di ambienti appartenenti alle singole Aree Omogenee così come riportate nella tabella del precedente paragrafo 6.

Nel caso di ambienti particolarmente estesi, si procederà alla suddivisione in più Unità di Controllo: per i corridoi, ciascuna Unità di Controllo non dovrà superare i 100 mq di superficie; per le scale, ciascuna Unità di Controllo è costituita dall'insieme di rampe e pianerottoli che collegano due piani.

Il Fornitore, al momento della presa in carico del servizio, deve identificare e trasmettere al DEC il numero totale di Unità di Controllo all'interno di ogni edificio, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna Area Omogenea. Tali Unità, a seguito di approvazione del DEC, saranno formalizzate all'interno dell'apposita sezione del POA.

Nell'apposita sezione del POA il Fornitore, per ciascuna Area Omogenea, dovrà riportare il numero di Unità di Controllo che deve essere sottoposto a ispezione, Dimensione del Campione, fornito dalla tabella seguente:

Numero Unità di Controllo per area omogenea	Dimensione Campione
1-3	1
4-8	2
9-15	3
16-25	5
26-50	8
51-90	13
>90	20

Si precisa che la precedente Tabella non trova applicazione per l'Area Omogenea tipo 3 "Servizi Igienici" in quanto le Unità di Controllo afferenti (bagni e antibagni) dovranno essere tutte ispezionate.

Successivamente il DEC (o il Verificatore di conformità) sceglierà, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal DEC ad ogni ispezione, nei termini previsti dal preavviso.

Il DEC (o il Verificatore di conformità) provvede ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate all'interno dell'immobile, evidenziando le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite Check List riportate all'interno dell'Appendice "Check list" al presente documento. Il DEC (o il Verificatore di conformità) è tenuto a compilare una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

Il DEC (o il Verificatore di conformità) procede con il calcolo dell'Indicatore di Prestazione nel mese di riferimento secondo la seguente formula:

$$IP_p = \frac{\sum_{i=1}^m IP_{pi}}{m}$$

Dove:

IP<sub>pi</sub> = Indicatore di Prestazione calcolato ad ogni ispezione nel mese di riferimento;

m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.



L'Indicatore di Prestazione calcolato a valle di ogni ispezione è dato dalla seguente formula:

$$IP_{pi} = 1 - \frac{A_{nai}}{A_{toti}}$$

Dove:

Anai= numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;

Atoti= numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno dell'i-esima ispezione.

Una determinata **attività è considerata non accettabile** quando il numero di Unità di Controllo rilevate come non conformi (UdCnc) risulta superiore al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdCnc\_max).

Le Unità di Controllo non conformi (UdCnc) sono le Unità di Controllo in cui viene rilevata una non conformità dell'attività in esame, a causa della presenza di una o più delle seguenti anomalie:

- presenza di sporco diffuso sulle superfici;
- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;
- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- assenza di carta igienica;
- assenza di sapone;
- assenza di asciugamani;
- assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- ecc.

Il numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdCnc\_max) è definito in relazione al numero di Unità di Controllo Valutabili (UdCval), ovvero al numero delle Unità di Controllo in cui l'attività in oggetto può essere effettivamente eseguita, secondo la seguente tabella:

Numero Unità di Controllo valutabili	Numero massimo accettabile di unità di controllo non conformi (UdCnc_max)
1-3	0
4-6	1
7-12	2
13-20	4
21-32	5
33-50	10
51-80	14
81-125	21

## Indicatore di soddisfazione

L'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal DEC (o dal Verificatore di conformità) (ISSp) e da almeno 10 Utenti dell'immobile (ISUp).

Il campione di utenti che deve compilare il questionario è definito dal DEC che individua gli utenti tra dipendenti della Stazione Appaltante che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario, che viene compilato dal DEC (o dal Verificatore di conformità) ai fini della **determinazione dell'ISSp**, riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo):

- a) Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività;
- b) Qualità del servizio reso
- c) Disponibilità e cortesia del personale operativo
- d) Funzionalità del call center relativo al Servizio
- e) Reperibilità del Gestore del Servizio

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal DEC determinano l'Indicatore di:

$$ISS_p = \frac{R}{20}$$

Dove:

ISSp = Indicatore di soddisfazione del DEC relativo al Servizio di Pulizia

R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) ad e))

20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il DEC assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di ISSp > 0,75, il valore di ISSp si pone pari a 1.

**L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti (ISUp)** è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo):

- a) Qualità del servizio percepita
- b) Disponibilità e cortesia del personale operativo

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISUp secondo la seguente formula:



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

$$ISU_p = \frac{R}{8}$$

Dove:

ISUp= Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio di Pulizia;

R= media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

Si precisa che se il valore di ISUp > 0,75, il valore di ISUp si pone pari a 1.

### 17.2 Servizio di facchinaggio interno

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Facchinaggio (LSa) è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_A = ISS_A$$

Dove:

LSA= Livello di Servizio relativo al servizio di facchinaggio (e a tutti gli altri eventuali servizi di ausiliario)

ISSA = Indicatore di Soddisfazione relativo al Servizio di facchinaggio.

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel precedente paragrafo 17.1.

### 17.3 Servizio di disinfestazione

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Disinfestazione (LSD) è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_D = ISS_D$$

Dove:

LSD= Livello di Servizio relativo al servizio di Disinfestazione

ISSD = Indicatore di Soddisfazione relativo al Servizio di Disinfestazione.

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel precedente paragrafo 17.1.



Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

#### 17.4 Servizio di raccolta e smaltimenti rifiuti speciali

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_{RR} = ISS_{RR}$$

Dove:

LSRR= Livello di Servizio relativo al servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

ISSRR= Indicatore di Soddisfazione del DEC sul servizio di Raccolta e Smaltimento Rifiuti Speciali

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel precedente paragrafo 17.1.

#### 17.5 Valutazione del livello di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione del contratto

Per ogni servizio che lo prevede, con esclusione del Servizio di Pulizia, l'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal DEC. Il questionario deve essere compilato trimestralmente.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera d) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo):

- a) Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività;
- b) Qualità del servizio percepita;
- c) Disponibilità e cortesia del personale operativo;
- d) Efficacia delle risposte degli operatori del Call Center.

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal DEC determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS<sub>i</sub> secondo la seguente formula:

$$ISS_i = R/20$$

Dove:

ISS<sub>i</sub> = Indicatore di soddisfazione del DEC relativo al servizio i-esimo

R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a d))

20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il DEC assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di ISSi > 0,75, il valore di ISSi si pone pari a 1.

### 17.6 Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti

Per ogni servizio che lo prevede l'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti è determinato dai risultati di un questionario compilato da almeno 10 Utenti degli immobili. Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal DEC che individua gli utenti tra dipendenti della Stazione Appaltante che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato trimestralmente.

L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti (ISUp) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1=Pessimo; 2=Mediocre; 3=Buono; 4=Ottimo):

- a) Qualità del servizio percepita
- b) Disponibilità e cortesia del personale operativo

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISUi secondo la seguente formula:

$$ISU_i = \frac{R}{8}$$

Dove:

ISUi= Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio i-esimo;

R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

Si precisa che se il valore di ISUp > 0,75, il valore di ISUp si pone pari a 1.

## 18. REPORTISTICA

Il Fornitore deve consegnare alla Stazione Appaltante annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Stazione Appaltante entro 30 giorni solari dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento, da redigere in forma chiara e sintetica, in un numero massimo di 50 pagine, costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto di riferimento per la singola Stazione Appaltante relativamente ai servizi attivati dalla stessa, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Call Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti Extra Canone, ecc.. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Stazione Appaltante.

Tale Resoconto Annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenario in fase di avvio dell'erogazione dei servizi;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Nel Resoconto Annuale dell'ultimo anno del Contratto di Fornitura il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto di Fornitura.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con la Stazione Appaltante e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.

## **19. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI**

Il Fornitore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.

Tutti gli attrezzi e le macchine utilizzati per la pulizia devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea; inoltre tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che la Stazione Appaltante conceda in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.) devono essere indicate nel Verbale di Consegna in modo da impegnarlo formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente deve obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore deve essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche sia dei prodotti chimici utilizzati.

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE relativamente a "etichettatura", "biodegradabilità", "dosaggi", "avvertenze di pericolosità" e "modalità d'uso". Per ognuno di essi deve essere fornita la scheda di sicurezza prevista dalla normativa comunitaria.

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto. Nel materiale occorrente per l'esecuzione del servizio sono compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, ecc..

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore è tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dalla Stazione Appaltante per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.

## **20. VERBALE DI RICONSEGNA E PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO**

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare alla Stazione Appaltante i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna.

La riconsegna dei locali alla Stazione Appaltante deve avvenire entro 30 giorni precedenti dalla scadenza del Contratto di Fornitura, fermo restando che, nel periodo compreso tra la data di riconsegna degli locali e la scadenza del contratto, il Fornitore è comunque tenuto ad eseguire interventi di Attività Ordinarie e Straordinarie. Entro i termini stabiliti per la riconsegna dei locali, il Fornitore deve consegnare alla Stazione Appaltante (qualora non sia già in atti della Stazione Appaltante stessa), tutta la documentazione tecnica ed amministrativa, con particolare riferimento all'Anagrafica Architettonica, alle relazioni annuali, ai report, ecc..

Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dalla Stazione Appaltante e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna sulla base:

- dell'esame della documentazione dei servizi effettuati;
- di visite e sopralluoghi ai locali;
- altro.





Direzione Centrale  
Acquisti e Appalti

Appalto Specifico indetto da INPS Direzione Centrale Acquisti e Appalti per l'affidamento dei  
"Servizi di pulizia e igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario presso gli immobili  
strumentali INPS della Regione Lazio" nell'ambito dello SDA Servizi di pulizia e igiene  
ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni

Specifiche integrative al Capitolato Tecnico

Qualora nel corso del Contratto di Fornitura la Stazione Appaltante debba dismettere uno o più immobili o porzioni degli stessi, si opererà come previsto per la riconsegna finale.

Il Fornitore, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne alla Stazione Appaltante o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dalla Stazione Appaltante stessa, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità che la Stazione Appaltante riterrà opportuno richiedere.

L'operatore uscente dovrà assicurare piena collaborazione alla Stazione Appaltante nel fornire, nelle modalità indicate dalla stessa, tutte le informazioni necessarie per l'eventuale passaggio di consegne. Tali informazioni potranno essere relative al personale impiegato nei diversi servizi, in termini di numero, qualifiche, mansioni, ecc., alla quantificazione dei servizi (kg di rifiuti, ore uomo necessarie) e agli immobili oggetto dei servizi stessi (metri quadrati).